

## **ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ (ПОСЕТИТЕЛЕЙ) В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ**

1. Правила поведения пациентов (посетителей) в медицинских организациях Липецкой области (далее - Правила) являются локальным правовым актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения права, обязанности и правила поведения пациента (посетителя) во время посещения медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем, посетителем), медицинской организацией и ее сотрудниками.

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативными правовыми актами в области здравоохранения.

3. Настоящие Правила являются обязательными для персонала, пациентов, законных представителей пациентов, посетителей, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, и разработаны в целях соблюдения предусмотренных законодательством прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для оказания ему своевременной медицинской помощи надлежащего качества и в полном объеме.

4. Настоящие Правила размещаются на сайте медицинской организации - \_\_\_\_\_ (адрес сайта) в сети «Интернет», на информационных стендах структурных подразделений медицинской организации.

5. Пациент (его законный представитель, посетитель) может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и иную информацию у администратора в медицинской организации непосредственно, по телефону или на сайте медицинской организации.

6. Пациент предварительно записывается на первичный осмотр и консультацию к врачу через Единый портал государственных и муниципальных услуг, терминал медицинской организации, Единую диспетчерскую службу Липецкой области (телефоны: 8-800-450-48-48, 122), по телефону регистратуры (колл-центра), лично через регистратуру.

7. При первичном обращении в медицинскую организацию пациенту следует явиться на прием за 15-20 минут до начала приема. Это время требуется для заполнения необходимой медицинской документации (анкеты пациента, информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств и согласия на обработку персональных данных).

8. Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в присутствии законных представителей.

9. Пациент вправе заходить в кабинет врача только по приглашению персонала медицинской организации.

10. Пациент (посетитель) должен вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу и другим пациентам (посетителям).

11. При пребывании в медицинской организации не следует оставлять свои вещи без присмотра. Медицинская организация не отвечает за их сохранность. В случае обнаружения оставленных без присмотра вещей просьба сообщать об этом администратору или в регистратуру.

12. При нахождении в медицинских организациях пациенту (посетителю) запрещается:

- 1) курить, в том числе и на территории медицинской организации;
- 2) громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, громко слушать музыку;
- 3) находиться в верхней одежде при работающем гардеробе;
- 4) находиться без бахил (в осенне-зимний период);
- 5) употреблять алкогольные напитки, токсические и наркотические вещества;
- 6) пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- 7) осуществлять телефонные звонки посредством функции «громкая связь» и использовать телефон с включенным звонком;
- 8) производить фото-, аудио-, видеосъемку на территории медицинской организации без письменного разрешения главного врача (а при его отсутствии - заместителя главного врача). При этом съемка допускается только в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите врачебной тайны и (или) не нарушает прав других пациентов (посетителей);
- 9) приходить в медицинскую организацию в грязной и рабочей специальной одежде, нахождение в которой в помещениях медицинской организации может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима;
- 10) находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации медицинской организации;
- 11) потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях медицинской организации, не предназначенных для потребления пищи;
- 12) оставлять малолетних детей без присмотра;
- 13) выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления;
- 14) изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- 15) размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления без разрешения администрации медицинской организации;
- 16) для пребывающих в стационарах:  
использовать в палатах медицинской организации электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги, телевизоры и пр. электробытовую технику;  
покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, во время тихого часа;
- 17) нарушать общественный порядок;

18) допускать выражения оскорбительного характера в адрес медицинских работников и других пациентов (посетителей) (оскорблением является унижение чести и достоинства личности медицинского работника (пациента, посетителя), выраженное в неприличной или иной противоречащей общепринятым нормам морали и нравственности форме).

13. Пациенту может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у пациента противопоказаний к определенному методу диагностики, при нахождении пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия пациента (посетителя) угрожают жизни и здоровью медицинского персонала либо нарушают общественный порядок или настоящие Правила до устранения препятствий, послуживших основанием для отказа.

14. При нарушении пациентом (посетителем) настоящих Правил персоналом медицинской организации составляется Акт о нарушении Правил поведения пациентов (посетителей) в медицинских организациях, который хранится в медицинской организации в порядке, установленном делопроизводством.

15. Для предотвращения межличностных конфликтов, следует проводить официальное знакомство пациентов (законных представителей, посетителей) с правилами поведения в медицинской организации, после чего подкреплять процедуру информирования подписью пациента (законного представителя).

16. При невозможности урегулирования конфликта между медицинской организацией и пациентом (посетителем) уполномоченными лицами медицинской организации (администратором, заведующим отделением, заместителем главного врача и главным врачом), развитии конфликта с использованием выражений оскорбительного характера в адрес медицинских работников необходимо оформить соответствующее заявление в прокуратуру с просьбой о возбуждении дела по факту административного правонарушения, обусловленного оскорблениями, предусмотренного статьей 5.61 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации, с приложением доказательств (пояснения свидетелей, акты, аудио, видеозаписи и т.п.).