

 <b>ПАНДОРА ПРО МЕД</b>	Правила поведения пациентов и посетителей медицинского центра ООО «Пандора Про Мед» (приложение №1 к приказу №10-24-ОД от 12.04.2024г.)	Стр. 1
--	--	--------

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
Главный врач медицинского центра  
ООО «Пандора Про Мед»  
**И.А. Шипилова**  
12.04.2024г.



## **Правила поведения пациентов и посетителей в медицинском центре ООО «Пандора Про Мед»**

### **1. Общие положения**

- 1.1. Настоящие Правила поведения пациентов и посетителей в медицинском центре ООО «Пандора Про Мед» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 11.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023г. №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. №1006», иными нормативными актами.
- 1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей медицинского центра ООО «Пандора Про Мед» (далее – медицинского центра) при получении медицинских и иных услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинского центра, а также сотрудников медицинского центра при выполнении ими должностных обязанностей.
- 1.3. Пациент (законный представитель пациента) при первичном обращении в медицинский центр подписывает согласие на обработку персональных данных в соответствии с Политикой обработки персональных данных ООО «Пандора Про Мед» (утверждена приказом зам. генерального директора №10-23-ОД от 04.09.2023г.),



дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство; при каждом получении медицинской услуги заключает Договор на оказание платных медицинских услуг. При первичном обращении в медицинский центр пациент (законный представитель пациента) предоставляет администратору документ, удостоверяющий личность пациента (законного представителя пациента), документ, подтверждающий право представления интересов пациента, иные документы, необходимые для корректного оформления первичной медицинской документации (по просьбе сотрудников медицинского центра). При каждом посещении медицинского центра пациент (посетитель) пользуется правами и должен соблюдать обязанности, установленные настоящими Правилами.

- 1.4. В медицинском центре в целях контроля качества оказания медицинских услуг и в целях обеспечения безопасности пациентов и посетителей ведется видеонаблюдение с записью звука. Камеры видеонаблюдения расположены в местах общего нахождения пациентов и посетителей.
- 1.5. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для пациентов и посетителей медицинского центра, а также для сотрудников ООО «Пандора Про Мед». Настоящие Правила доступны для неограниченного круга лиц, размещены в холле медицинского центра и на официальном сайте медицинского центра в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://pandorapromed.ru/legal/>
- 1.6. В рамках настоящих Правил используются следующие понятия:
  - ✓ первичный прием врача – первичное обращение к конкретному врачу-специалисту за консультацией (осмотром, назначением обследования, назначением лечения, проведением врачебных манипуляций, получением иных рекомендаций) по поводу одного заболевания (патологического состояния) в рамках Договора между пациентом (законным представителем пациента) и медицинским центром, последующие обращения к данному врачу-специалисту более, чем через 30 календарных дней после первого обращения, независимо от повода обращения;
  - ✓ повторный прием врача – повторное обращение к тому же конкретному врачу-специалисту за консультацией (осмотром, назначением обследования, назначением лечения, проведением врачебных манипуляций, получением иных рекомендаций) по поводу одного заболевания (патологического состояния) в



рамках Договора между пациентом (законным представителем пациента) и медицинским центром в течение 30 календарных дней со дня первичного приема.

## **2. Права пациента**

Пациент (законный представитель пациента) имеет право на:

- 2.1. Выбор лечащего врача.
- 2.2. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
- 2.3. Получение консультаций врачей-специалистов медицинского центра.
- 2.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и/или медицинским вмешательством, разрешенными к применению в Российской Федерации и доступными методами и лекарственными препаратами.
- 2.5. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья (здоровья представляемых лиц), включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, результатах проведенного лечения.
- 2.6. Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
- 2.7. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также защиту персональных данных пациента.
- 2.8. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании медицинской услуги.
- 2.9. Допуск адвоката или законного представителя для защиты прав пациента.
- 2.10. Предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющегося необходимым предварительным условием оказания медицинской услуги.
- 2.11. Отказ от медицинского вмешательства с заполнением соответствующей формы отказа.
- 2.12. Ознакомление со своей медицинской документацией (с медицинской документацией представляемого лица) в соответствии с «Порядком ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента» (приложение №1 к приказу №4-24-ОД от 05.02.2024г.), получение на основании данных медицинской документации консультаций других специалистов.
- 2.13. Получение копий и выписок из своей медицинской документации



(медицинской документации представляемого лица) в соответствии с приказом №5-24-ОД от 05.02.2024г. «О правилах предоставления пациентам, законным представителям пациентов медицинской документации, копий медицинской документации, выписок из медицинской документации в медицинском центре ООО «Пандора Про Мед»».

- 2.14. Получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования при условии наличия соответствующих договоров между страховой компанией застрахованного и медицинским центром и выполнения всех условий предоставления услуги.
- 2.15. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, образовании и квалификации лечащего врача и других медицинских работников, участвующих в оказании медицинской услуги пациенту (представляемому лицу).

### **3. Обязанности пациента**

Пациент обязан:

- 3.1. Заботиться о сохранении своего здоровья, принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.
- 3.2. Находясь на лечении соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.
- 3.3. Соблюдать настоящие Правила поведения при нахождении в здании и на территории медицинского центра.
- 3.4. Ознакомиться с локальными нормативными актами медицинского центра, размещенными в неограниченном доступе на стенде, в холле и на официальном сайте медицинского центра.
- 3.5. В общении с персоналом медицинского центра проявлять такт и уважение, не применять нецензурную лексику, оскорбительные жесты.
- 3.6. Являться на прием/лечебные и диагностические манипуляции в предварительно определенное время согласно записи, соблюдать установленное время продолжительности оказания медицинской услуги.
- 3.7. Сообщать лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания.
- 3.8. Информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных пациенту (законному представителю пациента) аллергических реакциях, противопоказаниях к применению медицинских методик и лекарственных препаратов, предоставить



иные сведения, которые могут повлиять на качество оказания медицинских услуг.

- 3.9. Подписать в установленном порядке информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство либо отказ от медицинского вмешательства.
- 3.10. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его.
- 3.11. Своевременно и неукоснительно соблюдать все предписания лечащего врача.
- 3.12. Немедленно информировать лечащего врача об изменениях состояния своего здоровья (здоровья представляемого лица) в процессе диагностики и/или лечения.
- 3.13. При посещении медицинского центра надевать на обувь бахилы (использовать сменную обувь) по просьбе персонала.
- 3.14. При посещении медицинского центра оставлять верхнюю одежду и предметы не являющиеся необходимыми в гардеробной зоне.
- 3.15. Бережно относиться к имуществу медицинского центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях медицинского центра.

#### **4. Пациентам и посетителям запрещено**

- 4.1. Проносить в здание медицинского центра оружие любого назначения, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности других пациентов, посетителей, персонала медицинского центра.
- 4.2. Проносить в здание медицинского центра крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, вещевые мешки, чемоданы, коробки и т.п.)
- 4.3. Находиться в служебных помещениях медицинского центра без разрешения администрации.
- 4.4. Находиться в медицинском центре в состоянии алкогольного, наркотического, токсического или иного опьянения.
- 4.5. Курить в здании медицинского центра и на его территории.
- 4.6. Употреблять пищу в коридорах медицинского центра, врачебных и процедурных кабинетах, за исключением специально отведенной зоны холла.
- 4.7. Громко разговаривать, шуметь, оставлять детей до 14 лет в помещениях медицинского центра без присмотра. Администратор медицинского центра, равно как и другие сотрудники не несут ответственности за детей, оставленных без сопровождения взрослых.



- 4.8. Выносить из медицинского центра документы, полученные для ознакомления.
- 4.9. Изымать документы из медицинских карт, со стендов, из информационных папок.
- 4.10. Размещать в помещении и на территории медицинского центра объявления.
- 4.11. Производить фото- и/или видеосъемку и аудиозапись в медицинском центре без согласования с администрацией, а также предварительного информирования персонала медицинского центра. Фото- и видеосъемка разрешена исключительно в местах общего пользования. При проведении фото- и видеосъемки недопустимо попадание в кадр лиц пациентов, посетителей, сотрудников медицинского центра без их предварительного согласия.
- 4.12. Выполнять в помещении медицинского центра функции торговых агентов, представителей, находиться в медицинском центре в иных коммерческих целях.
- 4.13. Находиться в помещениях медицинского центра в верхней одежде, грязной обуви.
- 4.14. Препятствовать проезду транспорта ко входам в медицинский центр.
- 4.15. Вмешиваться в действия лечащего врача, давать советы по лечебно-диагностическому процессу и осуществлять иные действия, которые могут привести к нарушению процессов оказания медицинской помощи и ухудшению ее результатов.

## **5. Права и обязанности лечащего врача**

Лечащий врач обязан:

- 5.1. Организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи и клиническими рекомендациями.
- 5.2. Предоставлять пациенту (представителю пациента, доверенным лицам пациента) информацию о состоянии его здоровья в корректной и доступной форме.
- 5.3. Разъяснять пациенту (представителю пациента, доверенным лицам пациента) в доступной форме данные обследования, противопоказания к лечебно-диагностическим методикам, возможные осложнения и дискомфорт во время и после проведения обследования и лечения, рекомендации, необходимые к соблюдению для достижения и сохранения результата лечения.
- 5.4. Соблюдать нормы медицинской этики и деонтологии при общении с пациентом, в том числе в отношении своих коллег и проведенных ими

 <b>ПАНДОРА ПРО МЕД</b>	Правила поведения пациентов и посетителей медицинского центра ООО “Пандора Про Мед” (приложение №1 к приказу №10-24-ОД от 12.04.2024г.)	Стр. 7
--	--	--------

медицинских вмешательствах в отношении данного пациента.

Лечащий врач имеет право:

- 5.5. По согласованию с главным врачом медицинского центра отказаться от консультации, наблюдения и лечения пациента, если данный отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и окружающих, в т. ч. по причине несоблюдения пациентом предписаний врача, режима, настоящих Правил, невыполнения пациентом иных законных требований врача.
- 5.6. В случае опоздания пациента более, чем на 10 минут от назначенного времени приема, отказаться от выполнения запланированной медицинской услуги, если опоздание существенно повлияет на качество медицинской услуги, а также на остальное расписание приема врача, что повлечет за собой нарушение прав других пациентов, нарушив время их приема.

## **6. Взаимодействие пациента (законного представителя пациента) и лечащего врача**

- 6.1. По просьбе пациента (законного представителя пациента), а также в случае наличия медицинских показаний лечащий врач приглашает для консультации или направляет на консультацию к врачам других специальностей, в т.ч. созывает консилиум врачей. Рекомендации других врачей-специалистов выполняются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания неотложной медицинской помощи.
- 6.2. Сотрудники медицинского центра имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностической манипуляции) в случае опоздания пациента более, чем на 10 минут от назначенного времени, в таком случае осуществляется перенос времени и/или даты оказания медицинской услуги по согласованию пациента (законного представителя пациента) и сотрудника медицинского центра.
- 6.3. Консультативные телефонные переговоры пациента и лечащего врача организуются администратором медицинского центра с согласия врача-специалиста при условии наличия у него времени, свободного от приема других пациентов.

## **7. Ответственность**

- 7.1. Пациенту может быть отказано в предоставлении плановой медицинской услуги в случае грубого нарушения настоящих Правил,



а именно:

- ✓ неоднократного несоблюдения Правил;
- ✓ регулярного несоблюдения рекомендаций лечащего врача;
- ✓ неоднократной неявки на прием, назначенный лечащим врачом;
- ✓ грубого и некорректного поведения пациента, оскорбляющего честь и достоинство врача и медицинского центра.

7.2. В случае нарушения настоящих Правил пациент несет ответственность в соответствии с действующим Законодательством, в т.ч.:

- ✓ в случае причинения ущерба имуществу медицинского центра пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами Гражданского Законодательства;
- ✓ в случае нарушения прав медицинских работников – сотрудников медицинского центра, в т.ч. нанесения вреда деловой и профессиональной репутации, пациент несет ответственность в рамках Гражданского Законодательства;
- ✓ в случае нарушения общественного порядка в здании и на территории медицинского центра пациент несет ответственность в рамках Административного Права.

7.3. В случае нарушения настоящих Правил пациентом/посетителем сотрудники медицинского центра вправе делать соответствующие замечания, применять к нарушителям иные меры воздействия в соответствии с действующим Законодательством.

7.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, проявление неуважения к сотрудникам медицинского центра, пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников медицинского центра, причинение морального вреда сотрудникам медицинского центра, причинение вреда деловой репутации медицинского центра, а также материального урона имуществу центра, влекут ответственность, предусмотренную Законодательством Российской Федерации.