

Общество с ограниченной ответственностью «РефЭстМед»  
ООО «РефЭстМед»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
ООО «РефЭстМед»

/И.Е. Приходько/

«10» февраля 2022 года



**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ГРАЖДАН**

В ООО «РефЭстМед» настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «РефЭстМед» (далее – Учреждение) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также его работников. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Учреждения и на сайте Учреждения в сети Интернет: [www.рефэстмед.рф](http://www.рефэстмед.рф)

**ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ**

**Пациент обязан:**

- Посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы; соблюдать требования пожарной безопасности, не курить внутри здания и на всей территории Учреждения (во исполнение ст.6 Федерального закона от 23 февраля 2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», во исполнение приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 мая 2013г. №338 «О соблюдении норм законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака на территориях и в помещениях);
- Бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в его помещениях;
- Соблюдать санитарно–противоэпидемиологический режим Учреждения: при входе в Учреждение пациент обязан надеть бахилы или переобуться в сменную обувь, верхнюю одежду оставить в гардеробе; при наличии простудных заболеваний надеть маску;
- Отключить мобильный телефон перед медицинским кабинетом;
- Проявлять в общении с медицинскими работниками такт, уважение, доброжелательность; не позволять себе кричать, ругаться нецензурной бранью;
- Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ; не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;

- При наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;
- При осмотре и лечении детей количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека, иное возможно только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

#### **Запрещается:**

- Доступ в здание и помещения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.
- Проносить в здания и служебные помещения Учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- Находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;
- Употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- Посещать Учреждение с домашними животными;
- Играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;
- Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Учреждения;
- Выносить из помещения Учреждения без официального разрешения документы, полученные для ознакомления; изымать результаты обследования из медицинской карты, информацию со стендов. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре.
- Размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- Выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- Препраждать проезд служебного транспорта к зданию Учреждения.

#### **. Правила поведения в регистратуре**

##### **При плановом обращении в регистратуру пациент обязан:**

- Предъявить следующие документы: документ, удостоверяющий личность (паспорт); документы, подтверждающие льготную категорию; направление установленного образца;
- Ознакомиться с правилами поведения пациента в Учреждении;
- В соответствии с действующим порядком приёма пациентов: за 5-10 минут до назначенного времени приёма лечащим врачом обратиться в регистратуру;
- Заблаговременно предупредить работника регистратуры по телефону или через сайт Учреждения о возможном опоздании или неявки на приём;
- При опоздании на прием, Учреждение имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день;
- Пациенты, обратившиеся в регистратуру Учреждения с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в записи. При отсутствии данного условия Учреждение имеет право назначить прием на другой день

#### **3. Правила поведения с лечащим врачом**

##### **Пациент обязан:**

- После разъяснения врача подписать информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства или отказаться от медицинского вмешательства;
- Находясь на лечении, соблюдать режим лечения;

• Приходить на очередной осмотр (прием) в установленный врачом срок, указанный в заключении;

• При назначении повторного приема посещать лечащего врача в специально выделенные часы для повторного приема;

• Сообщать лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и проведения лечебных, реабилитационных мероприятий; информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях;

• Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и добросовестно соблюдать его;

• Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

• Не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи.

#### **4. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

• В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

• Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях и на территории Учреждения, неисполнение законных требований работников, причинение морального и физического вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации Учреждения, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.