УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ООО «КДЦ «Ультрамед»
от 10.05.2023 г. № 67-о

Правила
поведения пациентов в ООО «КДЦ «Ультрамед»

I. Общие правила

1. Правила поведения пациентов в ООО «Клинико-диагностический центр «Ультрамед» (далее – Правила) в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения регламентируют поведение пациента во время нахождения в ООО «КДЦ «Ультрамед» (далее – Центр), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ООО «КДЦ «Ультрамед».

2. Настоящие Правила обязательны для персонала ООО «КДЦ «Ультрамед» и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «КДЦ «Ультрамед» (далее – пациенты), разработаны в целях создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества.

3. Пациент должен прибыть в регистратуру Центра для оформления на прием к врачу или медицинское исследование не менее чем за 15-20 минут до назначенного времени приема. При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). За 3-5 минут до начала приема пациент должен находиться непосредственно у кабинета приема. Опоздание на прием ведет к снижению качества оказания медицинской услуги и задержке графика приема последующих пациентов.

4. При опоздании на прием для решения вопроса о переносе или отмене приема пациент должен обратиться к специалисту регистратуры. Центр оставляет за собой право на перенос или отмену срока получения услуги с последующим предоставлением данной услуги потребителю в порядке «живой» очереди и (или) через назначение нового времени ее оказания, с учетом условий срока действия Договора.

5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о графике приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителями, пациенты могут получить на стойке информации в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.

6. Очередность приема пациентов и его длительность может быть изменена врачом по медицинским показаниям (тяжесть состояния, необходимость оказания неотложной помощи, и др.).

7. Пациент обязан добросовестно выполнять необходимую подготовку к обследованию. Необходимо иметь при себе данные предварительного обследования. При невыполнении рекомендованной подготовки и предварительного обследования пациенту может быть отказано в проведении обследования, либо предложено перенести прием, так как в этом случае велика вероятность получения неточного результата обследования или развития осложнений.

8. Нахождение сопровождающих пациента лиц в медицинском кабинете допускается только с разрешения медицинского персонала и при условии выполнения всех его требований и указаний, а также при наличии согласия пациента, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

9. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

10. При входе в помещения Центра пациент обязан надеть на обувь бахилы, которые бесплатно предлагаются для посетителей.

11. При наличии у пациента верхней одежды – ее необходимо оставить в гардеробе.

Вход в верхней одежде в регистратуру и медицинские подразделения в любое время года запрещается. За сохранность вещей, оставленных в коридоре, администрация и сотрудники ответственности не несут.

12. В коридорах Центра ведется видеонаблюдение, информация об этом размещается в доступных местах.

13. Пациент имеет возможность, находясь в помещениях ООО «КДЦ «Ультрамед», пользоваться бесплатным беспроводным Интернетом.

14. Пациенты обязаны бережно относиться к мебели, аппаратуре и иному имуществу ООО «КДЦ «Ультрамед».

15. Пациент или законный представитель несовершеннолетнего могут получить результаты исследований:

- лично в регистратуре или у информатора только по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность, и направления на медицинское исследование;
- по электронной почте, заполнив предварительно заявление установленной формы в регистратуре Центра.

Иное лицо может получить результаты исследований только на основании надлежащим образом оформленной доверенности на получение сведений, составляющих врачебную тайну.

16. При обращении за медицинской помощью и волеизъявлении на заключение договора с ООО «КДЦ «Ультрамед» **пациент обязан:**

- соблюдать настоящие Правила, внутренний распорядок работы ООО «КДЦ «Ультрамед», правила поведения в общественных местах, тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу Центра;
- соблюдать санитарно-гигиенические правила и нормы поведения;
- выполнять рекомендации и предписания врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- заполнять предложенный медицинским работником бланк договора, «Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство» либо бланк «Отказа от проведения медицинского вмешательства»;
- давать врачу полную информацию о своем здоровье, перенесенных болезнях, методах лечения. Сознательное искажение пациентом информации о своем здоровье может отразиться на правильности уставленного диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;
- уважительно относиться к сотрудникам ООО «КДЦ «Ультрамед», проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу Центра и других пациентов;
- выполнять требования сотрудников Центра, не противоречащие настоящим правилам.

17. В помещениях ООО «КДЦ «Ультрамед» **запрещается:**

- вести громкие разговоры, шуметь;
- курить в зданиях и помещениях Центра и на прилегающей территории;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- пользоваться мобильными телефонами и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача;
- самовольно проникать в служебные помещения Центра;
- приносить легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко

бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки;

- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении Центра;

- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

18. В случае нарушения Правил поведения пациенту может быть отказано в проведении консультативного приема или диагностических исследований.

19. Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к сотрудникам ООО «КДЦ «Ультрамед»;

- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу, на процедуру или исследование;

- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

- несоблюдение предписаний и рекомендаций врача.

II. Правила для пациентов, получающих медицинскую помощь в стационарных условиях

1. Прием пациентов для получения медицинской помощи в стационарных условиях осуществляется в плановом порядке в хирургическом отделении Стационара.

2. Госпитализация пациента в хирургическое отделение Стационара в плановом порядке осуществляется по направлению лечащего врача при наличии свободных койко-мест.

3. Время поступления в стационар для пациентов в плановом порядке с 8.00 до 10.00 час. Регистрация осуществляется в регистратуре Поликлиники №1 при наличии направления на госпитализацию. В случае отсутствия направления и необходимых обследований заведующий хирургическим отделением Стационара вправе отказать в приеме пациента.

4. Госпитализация пациента в хирургическое отделение Стационара осуществляется на основании заключенного между пациентом и ООО «КДЦ «Ультрамед» Договора на оказание платных медицинских услуг, а также направления лечащего врача.

5. Для оформления Договора на оказание платных медицинских услуг пациент предъявляет паспорт и сообщает свои персональные данные: фамилия, имя, отчество, возраст, адрес места жительства и контактный телефон.

6. При поступлении в хирургическое отделение Стационара пациент должен иметь при себе:

- документ, удостоверяющий личность;
- направление;
- амбулаторную карту (при наличии);
- данные предоперационного обследования;
- иные документы по назначению лечащего врача.

7. Оплата услуг, в том числе пребывания в хирургическом отделении Стационара, осуществляется на условиях предоплаты.

8. Госпитализированный пациент сопровождается персоналом в отделение. Пациенты размещаются в одно-, двух-, трехместных палатах. На госпитализируемых пациентов заводится соответствующая медицинская документация (история стационарного больного форма № 003/у, информированное добровольное согласие).

9. Объем дополнительных обследований и план лечения определяется лечащим врачом по согласованию с заведующим хирургическим отделением Стационара, при необходимости – с заместителем директора по медицинской части, в рамках установленных порядков и стандартов оказания медицинской помощи с учетом клинических рекомендаций.

10. В хирургическом отделении Стационара пациент осматривается врачом-анестезиологом-реаниматологом (с оформлением информированного добровольного

согласия), при необходимости назначаются дополнительные методы обследования, необходимые для уточнения выбора и метода анестезиологического пособия.

11. Находясь в хирургическом отделении Стационара, пациенты обязаны:

- придерживаться режима и плана лечения, предписанного и оговоренного с лечащим врачом;
- соблюдать распорядок пребывания в хирургическом отделении Стационара, размещенный в отделении, который доводится пациенту медицинской сестрой при поступлении;
- соблюдать тишину в периоды отдыха;
- не допускать необоснованного отказа от приема назначенного медикаментозного лечения.

12. Выписка пациентов проводится лечащим врачом по согласованию с заведующим хирургическим отделением Стационара.

13. При выписке пациенту на руки выдается выписной эпикриз с рекомендациями по дальнейшему лечению и наблюдению. При необходимости оформляется листок нетрудоспособности. Пациенту запрещается покидать отделение самостоятельно и/или без получения медицинской документации.

III. Правила посещения родственниками пациентов в хирургическом отделении и отделении анестезиологии и реанимации Стационара

В хирургическом отделении Стационара действует ограничительный режим свиданий пациентов с родственниками и посетителями. Он основан на требованиях соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, антитеррористической и противопожарной безопасности, статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ.

Во избежание разглашения врачебной тайны сотрудникам отделения запрещена передача медицинской информации о пациентах по телефону (ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ). Все сведения о здоровье пациента лечащий врач сообщает лично самому пациенту, и только сам пациент может передавать информацию о своем здоровье тем лицам, кому посчитает нужным, в том числе и своим родственникам.

Информацию о пациентах, которые находятся в палате интенсивной терапии отделения анестезиологии-реанимации и не имеют возможности передать информацию о своем здоровье своим близким родственникам, может сообщить заведующий отделением, а в выходные дни – дежурный врач только близким родственникам, круг которых определяется самим пациентом, при личной встрече в установленные часы.

Посещения родственниками пациентов в хирургическом отделении и отделении анестезиологии и реанимации Стационара разрешается при выполнении следующих условий:

1. Свидания родственников с больными в холле хирургического отделения Стационара:

Часы посещения больных:

– 12:00-14:00;

– 16:30-18:30;

– 14:00-16:00 – тихий час.

2. Свидания родственников с больными в палатах хирургического отделения Стационара – только по пропускам.

3. Вопросы оформления пропусков к больным в хирургическое отделение решают только заведующий отделением и лечащие врачи.

4. Посещения тяжелобольных (неходячих) пациентов в палате осуществляются согласно пропускам, которые находятся на посту отделения, при наличии сменной обуви:

– в будние дни: 16:30–18:30;

– в выходные и праздничные дни: 10:00–12:00 и 16:30–18:30.

5. Время беседы с лечащим врачом, если в этом есть необходимость, – по

договоренности с лечащим врачом (звонить на пост отделения), при себе иметь халат, сменную обувь.

6. Посещение больных ведется только через пост хирургического стационара, который расположен на третьем этаже.

7. Номер палаты можно узнать у информатора на входе в центр либо по телефону (3812) 219-400 (доб. 213).

8. Перед посещением медицинскому персоналу необходимо провести с родственниками краткую беседу для разъяснения необходимости сообщить врачу о наличии у них каких-либо инфекционных заболеваний, психологически подготовить к тому, что посетитель увидит в отделении.

9. Перед посещением отделения посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.

10. К посещению пациентов в стационаре не допускаются:

– дети до 14 лет;

– лица в нетрезвом состоянии;

– лица с домашними животными.

11. Родственники не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявлений респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.

12. Посетители не должны затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.

13. Одновременно разрешается находиться в палате не более чем двум посетителям.

14. Посещения родственников не разрешаются во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и т.п.), проведения сердечно-легочной реанимации.

15. Родственники могут оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом и поддержании чистоты в палате только по личному желанию и после подробного инструктажа.

16. При необходимости дополнительного ухода за пациентами пропуска по уходу выписывают только с разрешения и за подписью заведующего отделением.

17. Посетители обязаны соблюдать чистоту, порядок в отделении и не нарушать покой больных в соответствии с Правилами внутреннего распорядка.

18. Выход больных за пределы территории ООО «КДЦ «Ультрамед» запрещен. В период официально объявленного карантина все посещения пациентов в стационаре отменяются.

19. В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ, медицинскому персоналу следует обеспечить защиту прав всех пациентов, находящихся в отделении реанимации (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи).

20. Перед посещением родственника в хирургическом отделении и отделении анестезиологии и реанимации Стационара посетитель в обязательном порядке заполняет памятку для посетителей (приложение).

21. По всем вопросам, претензиям и недоразумениям посетителям необходимо обратиться дежурной медицинской сестре, к дежурному врачу или администрации ООО «КДЦ «Ультрамед».

Приложение
к Правилам поведения пациентов
в ООО «КДЦ «Ультрамед»

Общество с ограниченной ответственностью «Клинико-диагностический центр «Ультрамед»
(ООО «КДЦ «Ультрамед»)

Уважаемый посетитель!

Ваш родственник находится в нашем отделении, мы оказываем ему всю необходимую помощь. Перед посещением родственника просим Вас внимательно ознакомиться с этой памяткой. Все требования, которые мы предъявляем к посетителям нашего отделения, продиктованы исключительно заботой о безопасности и комфорте пациентов, находящихся в отделении.

1. Ваш родственник болен, его организм сейчас особенно восприимчив к инфекции. Поэтому, если у Вас имеются какие-либо признаки заразных заболеваний (насморк, кашель, боль в горле, недомогание, повышение температуры, сыпь, кишечные расстройства), не заходите в отделение – это крайне опасно для Вашего родственника и других пациентов в отделении. Сообщите медицинскому персоналу о наличии у Вас каких-либо заболеваний для решения вопроса о том, не представляют ли они угрозу для Вашего родственника.

2. Перед посещением надо снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки.

3. В отделение не допускаются посетители, находящиеся в алкогольном (наркотическом) опьянении.

4. В палате могут находиться одновременно не более 2-х родственников, дети до 14 лет к посещению не допускаются.

5. В отделении следует соблюдать тишину, не брать с собой мобильные и иные электронные устройства (или выключить их), не прикасаться к приборам и медицинскому оборудованию, общаться с Вашим родственником тихо, не нарушать охранительный режим в отделении, не подходить и не разговаривать с другими пациентами, неукоснительно выполнять указания медицинского персонала, не затруднять оказание медицинской помощи другим больным.

6. По просьбе медицинского работника Вам следует покинуть палату в случае необходимости проведения в ней инвазивных манипуляций.

7. Посетители, не являющиеся прямыми родственниками пациента, допускаются только в сопровождении близкого родственника (отца, матери, жены, мужа, взрослых детей).

С памяткой ознакомился. Обязуюсь выполнять указанные в ней требования.

ФИО _____ Подпись _____

Степень родства с пациентом (подчеркнуть):
отец мать сын дочь муж жена иное _____

Дата _____