

Правила поведения пациентов в медицинской организации

1. Общие положения

1.1. Правила поведения пациентов в медицинской организации (далее — Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом медицинской организации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящие Правила содержат права и обязанности пациента, определяют нормы поведения пациентов в медицинской организации при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинской организации, а также работников медицинской организации, и не ограничивают права пациентов, установленные законодательством РФ.

1.3. Правила обязательны для соблюдения пациентами и посетителями медицинской организации в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации. Их применение не может служить основанием для неправомерного отказа в оказании медицинской помощи или ограничения установленных законом прав пациента.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на официальном сайте медицинской организации.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор медицинской организации и выбор лечащего врача в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к пациенту адвоката или законного представителя для защиты его прав в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- допуск к пациенту священнослужителей централизованных религиозных организаций и религиозных организаций, входящих в их структуру с соблюдением требований законодательства Российской Федерации;

- дачу информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также отказ от медицинского вмешательства в случаях и порядке, предусмотренных статьёй 20 Федерального закона № 323-ФЗ;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;

- на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

- на получение информации о порядке и условиях предоставления медицинской помощи;

- на получение информации о внутренних требованиях медицинской организации;

- на обращение с жалобой к руководителю медицинской организации и в уполномоченные органы.

2.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- соблюдать режим лечения и выполнять медицинские рекомендации с учётом информированного добровольного согласия пациента и предусмотренного законом права на отказ от медицинского вмешательства в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- проявлять уважительное отношение в общении с медицинскими работниками и пациентами;

- соблюдать санитарно-гигиенические правила, использовать бахилы или сменную обувь;

- сообщать врачу всю известную пациенту информацию, необходимую для постановки диагноза и выбора тактики лечения;

- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и обследования и соблюдать его;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе обследования и лечения;

- сообщать о наличии признаков инфекционного заболевания, если это необходимо для соблюдения противоэпидемических мер, и выполнять законные требования персонала по инфекционной безопасности;

- посещать подразделения медицинской организации в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;

- в медицинской организации выполнять требования персонала по соблюдению противоэпидемического режима;

- бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту, порядок и тишину в медицинской организации.

3. Пациентам в медицинской организации запрещается

3.1. Проносить в здания и помещения медицинской организации оружие, взрывчатые вещества, радиоактивные, токсичные и иные опасные вещества и предметы, оборот которых запрещён или ограничен законодательством Российской Федерации либо которые при конкретных обстоятельствах создают угрозу жизни или здоровью людей, за

исключением случаев, когда их наличие допускается законодательством Российской Федерации.

3.2. Не допускается проносить в здания и помещения медицинской организации крупногабаритные предметы, в том числе чемоданы, корзины и мешки, если они загромождают проходы или препятствуют передвижению работников и пациентов. Ограничение не распространяется на средства реабилитации, инвалидные коляски и иные предметы, необходимые пациенту по состоянию здоровья, при условии соблюдения требований безопасности.

3.3. Находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения персонала медицинской организации.

3.4. Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях медицинской организации, не предназначенных для потребления пищи, за исключением случаев, когда приём пищи или напитков необходим по медицинским показаниям, с учётом условий оказания медицинской помощи и требований безопасности.

3.5. Курить в помещениях и на территории медицинской организации.

3.6. Громко разговаривать, шуметь, нарушать покой пациентов, препятствовать нормальной работе медицинской организации, создавать угрозу безопасности пациентов, посетителей и работников медицинской организации.

3.7. Оставлять малолетних детей без присмотра.

3.8. Самовольно выносить из медицинской организации оригиналы документов, принадлежащих медицинской организации или предоставленных для ознакомления, если их выдача пациенту не предусмотрена законодательством Российской Федерации.

3.9. Изымать какие-либо документы из медицинской документации, со стендов и из папок информационных стендов.

3.10. Самовольно размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления и иные информационные материалы без согласования с администрацией медицинской организации, за исключением случаев, когда размещение информации предусмотрено законодательством Российской Федерации.

3.11. Осуществлять фото-, видео- и аудиозапись других пациентов, медицинских работников и иных лиц с нарушением требований законодательства Российской Федерации об охране частной жизни, права на изображение, защите персональных данных и соблюдении врачебной тайны. Не допускается осуществление съёмки и записи в случаях, когда они запрещены законодательством Российской Федерации или создают угрозу безопасности пациентов, работников медицинской организации либо сохранности информации ограниченного доступа.

Установленные медицинской организацией ограничения на фото-, видео- и аудиозапись не должны препятствовать реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации прав пациента на получение информации о состоянии своего здоровья, ознакомление с медицинской документацией и защиту своих прав.

3.12. Создавать препятствия для проезда и работы машин скорой медицинской помощи и другого санитарного транспорта.

3.13. Нарушать установленный порядок пребывания в медицинской организации, совершать действия, создающие угрозу жизни или здоровью пациентов, посетителей и работников медицинской организации, препятствующие оказанию медицинской помощи либо нарушающие права и законные интересы других лиц.

Не допускаются агрессивное поведение, угрозы, оскорбления, применение физического насилия, умышленное повреждение имущества, а также нахождение в помещениях медицинской организации с предметами или веществами, представляющими угрозу для окружающих.

При наличии признаков алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, сопровождающихся поведением, создающим угрозу безопасности самого пациента или окружающих либо препятствующим оказанию медицинской помощи,

работники медицинской организации принимают необходимые меры по обеспечению безопасности в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними регламентами медицинской организации.

Настоящий пункт не является основанием для отказа в оказании экстренной медицинской помощи в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4. Права и обязанности лечащего врача

4.1. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, по требованию пациента или его законного представителя приглашает для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывает консилиум врачей. Лечащий врач обязан предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента в доступной для него форме с соблюдением требований законодательства о врачебной тайне.

4.2. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

4.3. Лечащий врач, рекомендуя пациенту лекарственный препарат, медицинское изделие, специализированный продукт лечебного питания или заменитель грудного молока, обязан информировать пациента о возможности получения им соответствующих лекарственного препарата, медицинского изделия, специализированного продукта лечебного питания или заменителя грудного молока без взимания платы в случаях и порядке, установленных законодательством РФ.

4.4. Лечащий врач устанавливает диагноз на основании всестороннего обследования пациента. Диагноз представляет собой медицинское заключение о заболевании (состоянии) пациента, составленное с использованием медицинских терминов, и, как правило, включает сведения об основном заболевании (состоянии), сопутствующих заболеваниях (состояниях) и осложнениях.

4.5. Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом (руководителем) медицинской организации (подразделения медицинской организации) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, а также уведомить в письменной форме об отказе от проведения искусственного прерывания беременности, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и его лечения соответствующее должностное лицо (руководитель) медицинской организации (подразделения медицинской организации) обязано организовать замену лечащего врача.

Отказ лечащего врача от наблюдения за пациентом и его лечения не освобождает медицинскую организацию от обязанности организовать оказание медицинской помощи пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Ответственность

5.1. За нарушение настоящих Правил пациенты несут ответственность в случаях и пределах, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Применение настоящих Правил не может служить самостоятельным основанием для установления штрафов, ограничения законных прав пациента или отказа в оказании медицинской помощи в случаях, когда такая помощь должна быть оказана в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. В случае причинения ущерба имуществу медицинской организации пациент несёт гражданско-правовую ответственность при наличии предусмотренных законодательством Российской Федерации оснований. Размер и порядок возмещения ущерба определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Порядок обращения пациентов.

6.1. Пациенты, их законные представители, а также иные лица, имеющие соответствующие полномочия в соответствии с законодательством Российской Федерации, вправе обращаться в медицинскую организацию по вопросам оказания медицинской помощи, качества и безопасности медицинской деятельности, организации приёма, соблюдения прав пациентов, а также с заявлениями, жалобами и предложениями по вопросам деятельности медицинской организации.

6.2. Обращения пациентов могут быть поданы:

- лично уполномоченному работнику медицинской организации;
- в письменной форме путём передачи документа уполномоченному работнику медицинской организации;
- посредством почтового отправления по адресу медицинской организации;
- в электронной форме по адресу электронной почты или через форму обратной связи на официальном сайте медицинской организации.

6.3. Личный приём пациентов и их представителей осуществляется руководителем медицинской организации, главным врачом, администратором или иным уполномоченным работником в соответствии с установленным графиком приёма. Информация о графике личного приёма, контактных данных и способах направления обращений размещается на информационных стендах медицинской организации и на официальном сайте.

6.4. При обращении, связанном с предоставлением сведений о состоянии здоровья пациента, выдачей медицинских документов, ознакомлением с медицинской документацией или предоставлением иной информации ограниченного доступа, медицинская организация вправе потребовать документы и сведения, необходимые для установления личности заявителя и подтверждения его полномочий на получение соответствующей информации. Проверка личности и полномочий осуществляется в объёме, необходимом для соблюдения требований законодательства Российской Федерации.

6.5. Письменное обращение рекомендуется оформлять с указанием фамилии, имени, отчества заявителя (при наличии), контактных данных для направления ответа, существа обращения. Обращение оформляется с соблюдением требований к форме, содержанию, дате и подписи, установленных законодательством Российской Федерации для соответствующего вида обращения.

6.6. Обращения рассматриваются медицинской организацией в сроки и порядке, установленные законодательством Российской Федерации, применимым к соответствующему виду обращения. При наличии специальных сроков рассмотрения, предусмотренных законодательством для отдельных категорий обращений или требований, применяются соответствующие специальные сроки.

6.7. Если законодательством Российской Федерации не установлен специальный срок рассмотрения соответствующего обращения, медицинская организация рассматривает его в порядке и сроки, определённые применимыми нормативными правовыми актами и локальными документами медицинской организации.

Медицинская организация устанавливает локальным нормативным актом порядок регистрации, рассмотрения и подготовки ответов на обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации не установлены специальные требования. При этом предусмотренные законодательством сроки рассмотрения отдельных видов обращений и требований подлежат обязательному соблюдению.

6.8. По результатам рассмотрения обращения заявителю предоставляется ответ по существу поставленных вопросов в пределах компетенции медицинской организации и с соблюдением требований законодательства Российской Федерации. Ответ направляется способом, позволяющим обеспечить его доставку заявителю, с учётом выбранного заявителем способа связи, характера обращения и требований к защите информации ограниченного доступа.

6.9. Если рассмотрение обращения не относится к компетенции медицинской организации, заявителю предоставляется разъяснение о возможности обращения в соответствующий уполномоченный орган или организацию. При этом медицинская организация не принимает на себя обязанности по перенаправлению обращения, если такая обязанность прямо не предусмотрена законодательством Российской Федерации.

6.10. Обращения, содержащие сведения о состоянии здоровья пациента, диагнозе, факте обращения за медицинской помощью и иные сведения, составляющие врачебную тайну, а также персональные данные, рассматриваются с соблюдением требований Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.11. Подача обращения, заявления или жалобы не может служить основанием для ограничения законных прав пациента, ухудшения условий оказания ему медицинской помощи либо отказа в оказании медицинской помощи в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7. Порядок записи на прием

7.1. Плановый приём врачами осуществляется по предварительной записи: лично в регистратуре медицинской организации, по телефону, в том числе через контакт-центр, или посредством официального сайта медицинской организации. При состояниях, требующих экстренной медицинской помощи, такая помощь оказывается безотлагательно в соответствии с законодательством Российской Федерации. Обращения при иных состояниях, требующих срочной медицинской оценки, рассматриваются с учётом состояния пациента и установленного порядка оказания медицинской помощи.

7.2. При записи на приём и обращении за медицинской помощью пациент предоставляет сведения, необходимые для его идентификации и организации оказания медицинской помощи, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При личном обращении для оформления медицинской документации, а также в иных предусмотренных законодательством Российской Федерации случаях пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность, и при необходимости иные документы, требуемые с учётом вида и условий оказания медицинской помощи.

При записи на приём посредством телефонной связи или через официальный сайт медицинской организации сведения, необходимые для записи, предоставляются в порядке, установленном медицинской организацией с соблюдением законодательства Российской Федерации о персональных данных.

Отсутствие у пациента документа, удостоверяющего личность, само по себе не является основанием для отказа в оказании экстренной медицинской помощи в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7.3. Пациенту рекомендовано прийти в медицинскую организацию за 10 минут до начала приема для оформления документов.

При опоздании пациента более чем на 10 минут медицинская организация оценивает возможность проведения приёма с учётом графика работы врача, продолжительности приёма и состояния пациента. Если проведение приёма в запланированное время невозможно, пациенту предлагается согласовать другое время. При наличии показаний к экстренной медицинской помощи применяются предусмотренные законом правила её оказания.

7.4. Пациент вправе отменить предварительную запись на приём, уведомив медицинскую организацию по телефону, лично в регистратуре или иным предусмотренным медицинской организацией способом. Пациенту рекомендуется сообщать об отмене записи заблаговременно, чтобы медицинская организация могла предложить освободившееся время другим пациентам. Отмена записи сама по себе не влечёт установления штрафов или

иных ограничений прав пациента, не предусмотренных законодательством Российской Федерации или применимыми условиями договора.

8. График работы медицинской организации и ее сотрудников

8.1. Режим работы медицинской организации: ежедневно с 9:00 до 21:00 часов. Режим работы в праздничные дни размещается на информационных стендах медицинской организации, на официальном сайте медицинской организации или уточняется по телефону медицинской организации.

8.2. Приём пациентов и иных лиц по вопросам деятельности медицинской организации руководителем медицинской организации осуществляется с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 часов по предварительной записи. Записаться на прием можно по телефону медицинской организации.

8.3. График работы главного врача и медицинского персонала определяется правилами внутреннего распорядка медицинской организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации. Актуальная информация о расписании приёма и изменениях графика предоставляется пациентам доступными способами.