

## ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТА

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящие правила разработаны в целях реализации статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.2. Правила определяют поведение пациента и иных посетителей нефрологического центра (диализного центра) (далее – Медицинская организация) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий, удовлетворяющих потребность в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, а именно обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинской организации, а также работников медицинской организации.

1.3. В соответствии с частью 3, статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» соблюдение назначенного режима лечения и настоящих Правил является обязательным для пациента.

1.4. Настоящие Правила размещаются для ознакомления на информационных стендах медицинской организации, на сайте медицинской организации, в распечатанном виде являются неотъемлемой частью медицинской карты пациента.

### 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ.

#### 2.1. При обращении в медицинскую организацию для проведения диализа на постоянной основе.

2.1.1. Медицинская организация оказывает медицинскую помощь в амбулаторных условиях (условиях дневного стационара);

2.1.2. Для проведения диализа пациенту необходимо предоставить следующие документы:

- А) Паспорт;
- Б) Полис обязательного медицинского страхования;
- В) Страховой номер индивидуального лицевого счета Пенсионного фонда РФ (СНИЛС);
- Г) Направление (форма 057/у) от медицинской организации для проведения диализа или от главного внештатного специалиста нефролога региона (если предусмотрено нормативными документами);
- Д) Выписки из медицинских организаций (из предыдущего места проведения диализа);
- Е) Анализы крови на гепатиты В и С, сифилис, ВИЧ не позднее одного месяца давности;
- Ж) Справка об инвалидности;
- З) Справка о ЕДВ;

2.1.3. Медицинская организация осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях оказания медицинской помощи и обеспечивает сохранность персональных данных;

2.1.4. Проводится проверка документов и осмотр пациента заведующим отделением;

2.1.5. Определяется дата начала диализа в центре, режим проведения диализа (дни недели, смена, кратность проведения диализа и т.д.). Мы готовы прислушиваться к Вашим пожеланиям с учетом наших возможностей, однако, выбор смены, в которой Вы будете получать лечение, определяется лечащим врачом и администрацией Медицинской организации в зависимости от медицинских показаний, загруженности Медицинской организации. Время лечения, диализный аппарат, кресло/кровать для проведения процедур не фиксируются за пациентом. При необходимости Вы можете быть переведены в другую смену, в другие дни, на другой диализный аппарат, в другой диализный зал;

2.1.6. Явка пациента в назначенный день и время для проведения диализа. Перед началом первого диализа, врачом пациенту разъясняются его права и обязанности, суть диализной помощи, возможные риски и осложнения, после чего заполняются информированные добровольные согласия на оказание медицинской помощи и проведение манипуляций;

2.1.7. Проведение процедуры диализа.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

#### Пациент имеет право на:

- 3.1. уважительное и гуманное отношение со стороны работников медицинской организации и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 3.2. получение информации о фамилии, имени, отчестве, квалификации лечащего врача;
- 3.3. лечение в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям;
- 3.4. обращение с жалобой, предложением, заявлениям к должностным лицам медицинской организации, в контролирующие и надзорные органы, суд;
- 3.5. другие права, предусмотренные действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

### **Пациент обязан:**

- 3.6. заботиться о сохранности своего здоровья;
- 3.7. соблюдать чистоту и порядок в медицинской организации;
- 3.8. проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение;
- 3.9. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Медицинской организации;
- 3.10. соблюдать установленный порядок деятельности Медицинской организации и нормы поведения в общественных местах;
- 3.11. не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способных нарушить процесс оказания медицинской помощи;
- 3.12. не допускать проявлений неуважительного отношения к другим пациентам и работникам медицинской организации;
- 3.13. бережно относиться к имуществу медицинской организации;
- 3.14. соблюдать тишину в Медицинской организации.
- 3.15. соблюдать назначенный лечащим врачом режим лечения;
- 3.16. пребывать в Медицинскую организацию в назначенное время для проведения планового диализа. Ваше опоздание на процедуру более чем на 30 минут, приведет к нежелательному сокращению диализного времени в пределах длительности диализной смены. Перенос процедуры возможен только по согласованию с заведующим отделением, при наличии свободных мест. При полной загруженности Центра, перенос процедуры невозможен. Дополнительные процедуры диализа проводятся по медицинским показаниям, по решению Врачебной комиссии.
- 3.17. при входе в Медицинскую организацию необходимо надеть бахилы или переобуться в сменную обувь. Уличную обувь хранить в пластиковых пакетах;
- 3.18. верхнюю одежду необходимо оставить в гардеробе. За оставленные деньги и ценности в гардеробе или в шкафу для хранения вещей, администрация ответственности не несет.
- 3.19. переодеваться в специальной комнате;
- 3.20. на процедуру диализа приходите только в чистой одежде (переоденьтесь в постиранную одежду (носки и нижнее белье и т.д.) непосредственно перед сеансом диализа);
- 3.21. соблюдать правила личной гигиены. Всегда мойте фистульную руку (ногу) перед процедурой;
- 3.22. пройти процедуру идентификации в Медицинской организации, с целью обеспечения безопасности медицинской помощи. Для этого пациент называет свои фамилию, имя, отчество (при наличии), а также число, месяц и год рождения. Только после завершения идентификации пациент допускается к посещению Медицинской организации. Процедура идентификации пациента может проводиться на всех этапах оказания медицинской помощи. Идентификация пациента сотрудниками Медицинской организации может проводиться регулярно, даже если контакт с пациентом происходит ежедневно. Пациентам с нарушениями речи и слуха предлагается заполнить идентификационный бланк. Процесс идентификации пациента не владеющим русским языком и без переводчика, осуществляется с привлечением сотрудников Медицинской организации, владеющие иностранным языком, на котором говорит пациент. Список сотрудников, владеющих иностранными языками и имеющими возможность выступить в качестве переводчиков размещен на стойке администратора. При отсутствии в Медицинской организации такого сотрудника используются информационные материалы (карточки) для пациентов, переведенные на наиболее распространенные иностранные языки или языки национальных меньшинств.
- 3.23. перед началом диализа пройти обязательный предварительный осмотр дежурным врачом, в том числе, измерение артериального давления, осмотр сосудистого доступа, взвешивание пациента, определение объема ультрафильтрации на данную процедуру диализа и т.д. Отказ пациента от предварительного осмотра **исключает** проведение процедуры гемодиализа.
- 3.24. входить в диализный зал по приглашению медицинского персонала;
- 3.25. брать с собой в диализный зал минимальное количество вещей, которые могут вам понадобиться во время диализа, для их хранения следует использовать только чистые целлофановые пакеты, запрещено проходить в залы с сумками и пакетами, используемыми на улице.
- 3.26. в случае наличия простудного заболевания (кашель, чихание и т.п.), надевайте на территории медицинской организации защитную маску;
- 3.27. В случаях выявления у пациента заболеваний, представляющих опасность для окружающих, пациент обязан в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации проходить медицинские обследования и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;
- 3.28. При подозрении или выявлении у пациента инфекционного заболевания, представляющего опасность для окружающих, пациент направляется в медицинскую организацию инфекционного профиля.

В целях обеспечения личной безопасности пациентов, посетителей и сотрудников медицинской организации, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения общественного порядка и санитарно-эпидемиологических правил, в здании и на прилегающей территории медицинской организации,

#### 4. ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 4.1. создавать ситуации, угрожающие жизни, здоровью других пациентов и посетителей медицинской организации, а также медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 4.2. унижать честь и достоинство других пациентов и посетителей медицинской организации, а также медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, допускать по отношению к ним любые словесные оскорбления, угрозы и, тем более, физическое насилие, оскорбление гражданина является административным правонарушением и влечет ответственность в соответствии со статьей 5.61 КоАП РФ;
- 4.3. являться в медицинскую организацию для проведения процедур гемодиализа в нетрезвом состоянии, в состоянии наркотического или токсического опьянения, а также распивать алкогольные и спиртосодержащие напитки в помещениях и на прилегающей территории медицинской организации (является административным правонарушением и влечет ответственность, предусмотренную статьями 20.20-20.21 КоАП РФ);
- 4.4. в соответствии с Федеральным законом от 13.12.1996 года № 150-ФЗ «Об оружии» запрещено приносить в медицинскую организацию любой вид оружия (огнестрельное, газовое, холодное и прочее);
- 4.5. с целью обеспечения безопасности пациентов и медицинского персонала запрещено приносить, разливать, распылять ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества;
- 4.6. находиться в помещениях медицинской организации с животными;
- 4.7. пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- 4.8. вход в отделения и режимные кабинеты в верхней одежде запрещается в любое время года;
- 4.9. находиться в диализном зале без одежды;
- 4.10. осуществлять действия, влекущие за собой нарушение прав других граждан на благоприятную среду жизнедеятельности без окружающего табачного дыма и охрану их здоровья от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака, на основании пп.2, части 1, статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» **«ЗАПРЕЩЕНО курение табачных изделий, электронных сигарет и вэйп-устройств в помещениях медицинской организации и на прилегающей территории»;**
- 4.11. осуществлять фото-, видео- и киносъемку (включая аудиозапись) лечебного процесса, а также распространение этих материалов на основании п. 1 ст. 152.1 Гражданского кодекса РФ;
- 4.12. входить в диализный зал без приглашения медперсонала;
- 4.13. находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения сотрудников;
- 4.12. присутствие малолетних детей в медицинской организации во время проведения процедур диализа.
- 4.13. изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- 4.14. размещать на территории медицинской организации объявления;
- 4.15. преграждать проезд санитарного транспорта к зданию медицинской организации.

#### 5. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ ГЕМОДИАЛИЗА:

- 5.1. пропуск гемодиализ, приход на процедуру в нетрезвом состоянии категорически запрещены;
- 5.2. при откидывании спинки диализного кресла следить за тем, чтобы она не соприкасалась со стеной и прилегающими коммуникациями;
- 5.3. во время нахождения в диализном зале отключать звуковой сигнал мобильных телефонов, слушать радио или ТВ только через наушники, громко не разговаривать;
- 5.4. во время диализа сосудистый доступ, через который проводится процедура, должен быть открыт;
- 5.5. не укрываться с головой во время процедуры, чтобы персонал мог наблюдать за Вами и своевременно оказать Вам помощь при развитии экстренной ситуации;
- 5.6. по окончании процедуры не забывать оставлять на диализном кресле принадлежности, выданные Вам на время процедуры;
- 5.7. контроль за проведением процедуры гемодиализа возложен всецело на специально подготовленный медицинский персонал, причем все вопросы, связанные с изменением программы диализа, назначением лекарств, другие медицинские проблемы, решает только лечащий врач, любые самостоятельные вмешательства в ход диализа недопустимы;
- 5.8. запрещается самостоятельное управление диализным аппаратом (например, снятие тревог, изменение параметров диализа и любые другие манипуляции с диализным оборудованием и расходным материалом), любые манипуляции выполняются только медицинским и техническим персоналом Медицинской организации;

5.9. во время подключения, отключения, работа телевизоров, вентиляции регулируются санитарно-гигиеническими и другими нормативными актами, медперсонал выполняет данные инструкции.

## 6. МЕДИЦИНСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПАЦИЕНТА, ПОЛУЧАЮЩЕГО ГЕМОДИАЛИЗ.

6.1. Обо всех изменениях в самочувствии во время процедуры гемодиализа немедленно сообщайте медицинскому персоналу.

6.2. Избегайте приема избыточного количества пищи и жидкости. Избегайте также приема избыточного количества жидкости в междуализный период, ограничивайте потребление продуктов, содержащих калий, фосфор, соль. Более подробные рекомендации Вы получите от своего лечащего врача.

6.3. В день забора крови для проведения анализов за 6 часов до начала процедуры диализа и во время процедуры нельзя принимать пищу (кроме чая, сухарей, печенья). Это поможет избежать ошибочных результатов анализов.

6.4. Пациент должен самостоятельно регулярно проверять работу своего сосудистого доступа (фистула, сосудистый протез). В случае прекращения работы сосудистого доступа (перестала «шуметь», при прощупывании нет характерного «дрожания»), необходимо срочно проинформировать дежурного врача медицинской организации, и выполнить рекомендации, данные врачом (внеплановый приезд в медицинскую организацию для осмотра, экстренная госпитализация в стационар и др.).

6.5. Запрещается любое давящее воздействие на руку, на которой находится сосудистый доступ. Недопустимо измерять артериальное давление, поднимать и носить любые предметы весом более 1 кг, носить часы и/или одежду, сдавливающую руку и т.п. Использовать сосудистый доступ для внутреннего введения лекарственных препаратов возможно только при состояниях, угрожающих жизни.

## 7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

7.1. В соответствии с установленным Порядком, медицинская организация обеспечивает рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

7.2. Пациент имеет право обратиться к руководителю медицинской организации, если, по его мнению, были нарушены его права в виде устного обращения, письменного обращения (письмом, отправленным почтой, в т.ч. электронной почтой, или по факсу), а также посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в виде электронного документа или сообщения (видео- или аудиосообщения).

7.3. Рассмотрение обращений происходит в установленные законом сроки.

## 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

8.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих правил работники медицинской организации вправе делать им соответствующие замечания, призывать к порядку и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

8.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории и в помещениях медицинской организации, не исполнение законных требований работников медицинской организации, причинение морального вреда работникам медицинской организации, причинение вреда деловой репутации медицинской организации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Нарушение настоящих правил может нанести вред как Вам лично, так и окружающим Вас в медицинской организации людям и сделать Ваше пребывание в медницкой организации невозможным.