



Приложение № 1
к приказу ООО «Клиника ОсНова»
от « ____ » _____ 2024г. № _____

«УТВЕРЖДЕНО»

Генеральный директор Стукань А.Ю.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «КЛИНИКА ОСНОВА»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила поведения пациентов в клинике ООО «Клиника ОсНова» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, и Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 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 4 октября 2012 г. № 1006» и Уставом ООО «Клиника ОсНова» (далее - медицинская организация, клиника).
2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в клинике 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 персонала клиники.
3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для персонала, пациентов, законных представителей пациентов, а также иных посетителей Клиники, и разработаны в целях соблюдения предусмотренных законодательством прав Пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества и в полном объеме.
4. Настоящие Правила размещены для всеобщего ознакомления на информационном стенде и на сайте медицинской организации <https://osnova-clinic.ru/> информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

II. ПРАВИЛА ЗАПИСИ НА ПРИЕМ И ПОСЕЩЕНИЯ КЛИНИКИ

1. Оказание медицинских услуг Пациенту производится по предварительной записи, которая может быть осуществлена:
 - во время предыдущего врачебного приема,
 - через сайт www.osnova-clinic.ru,
 - через диспетчерскую службу по тел.: (812) 779-10-39,
 - с помощью чат-бота в Telegram https://t.me/osnovaclinic_bot,

- в индивидуальном чате со своим сервисным менеджером,
- при непосредственном обращении в Клинику,
- с использованием сторонних информационных ресурсов,
- с помощью диспетчерских страховых компаний (при обращении по ДМС).

2. При посещении медицинской организации пациент предъявляет паспорт или другой документ, удостоверяющий личность. Это необходимо для заключения договора на оказание платных медицинских услуг, дачи согласия на обработку персональных данных, дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство (при необходимости) и других документов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

3. В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» законные представители дают информированное добровольное согласие в отношении:

- лица, не достигшего возраста 15 лет (16 лет - для лица больного наркоманией), или лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство;
- несовершеннолетнего больного наркоманией при оказании ему наркологической помощи или при медицинском освидетельствовании несовершеннолетнего в целях установления состояния наркотического либо иного токсического опьянения (за исключением установленных законодательством РФ случаев приобретения несовершеннолетним полной дееспособности до достижения ими 18-го возраста).

4. Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в присутствии законных представителей.

5. Первое обращение в Клинику пациентов в возрасте с 15 до 18 лет должно происходить в сопровождении родителя или законного представителя для возможности заключения договора об оказании платных медицинских услуг.

6. При первичном обращении в Клинику Пациенту следует явиться за 15-20 минут до начала приема. Это время требуется для заключения договора и заполнения необходимой медицинской документации (анкеты пациента, информированного добровольного согласия (ИДС) на виды медицинских вмешательств и согласия на обработку персональных данных).

7. В случае невозможности явиться для оказания платных медицинских услуг пациенту необходимо сообщить об этом по телефону +7 (812) 779-10-39 не менее, чем за сутки до времени записи. Для корректировки даты и времени приема Пациенту необходимо обратиться к администратору клиники, после чего он может быть принят при наличии свободного времени у специалиста клиники.

8. В случае опоздания Пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут (или на 25% от запланированного времени приема), Клиника оставляет за собой право отказать в приеме или перенести время оказания услуги. Опоздавший пациент считается не явившемся на прием. В этом случае пациенту необходимо обратиться к администратору клиники для осуществления повторной записи, после чего он может быть принят при наличии свободного времени у специалиста клиники.

9. При оформлении вызова на дом врач/медицинская сестра связывается с пациентом накануне выезда для его подтверждения. Если сотрудник не дозвонился до пациента для подтверждения

вызова - заявка считается неподтвержденной. На неподтвержденные заявки специалисты клиники выезды не осуществляют.

10. При неявке на прием без предупреждения более трех раз, Клиника оставляет за собой право вести запись пациента на приемы исключительно «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора), в случае обращения пациента по ДМС – отправить в страховую компанию уведомление о невозможности дальнейших приемов в Клинике из-за нарушений Правил.

11. При посещении Клиники Пациент обязан:

- а) проявлять в общении с персоналом Клиники уважение;
- б) сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- в) информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве медицинских услуг;
- г) подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- д) своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- е) выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом и принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- ж) немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- з) посещать подразделения медицинской организации и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;
- и) своевременно являться на прием для получения медицинских услуг;
- к) при посещении клиники надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- л) соблюдать тишину в кабинетах медицинской организации, отключать звук мобильных телефонов и иных устройств при нахождении в кабинетах;
- м) не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и персонала клиники;
- н) бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту в ее помещениях;
- о) соблюдать порядок хранения вещей посетителей клиники:
 - использовать гардероб (шкафчики для хранения одежды) только для хранения своей верхней одежды,
 - в случае отказа от хранения вещей в гардеробе аккуратно сложить верхнюю одежду, чтобы она не мешала другим посетителям клиники и в случае осадков не мочила сидение стульев и другую мебель в клинике. При этом вход в кабинеты к специалистам хирургической специальности в и с верхней одеждой запрещен,
 - не использовать для хранения вещей не предназначенные для этого места и не оставлять свои вещи в клинике без присмотра,

- забирать в гардеробе (шкафчиках для хранения одежды) свои вещи сразу после окончания приема,
- не оставлять в гардеробе (шкафчиках для хранения одежды) ценные вещи.

В случае нарушения указанного выше порядка хранения медицинская организация не отвечает за утрату, недостачу или повреждение оставленных посетителями вещей.

п) в случае причинения ущерба имуществу клиники возместить причинённый ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.

12. При посещении Клиники Пациентам запрещается:

- а) проносить в здание и служебные помещения медицинской организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, наркотические вещества и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- б) проносить в здание и служебные помещения медицинской организации громоздкие предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- в) находиться в помещениях медицинской организации без разрешения её сотрудников;
- г) употреблять пищу в помещениях медицинской организации;
- д) курить в помещениях и на территории медицинской организации, в том числе возле входа в клинику;
- е) громко разговаривать, шуметь, громко слушать музыку, осуществлять телефонные звонки посредством функции «громкая связь», использовать телефон с включенными звуковыми уведомлениями и другим образом мешать посетителям Клиники;
- ж) пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача и во время выполнения процедур, манипуляций и обследований;
- з) оставлять малолетних детей (детей, не достигших возраста 14 лет) без присмотра. Ответственность при оставлении малолетних детей без присмотра в случае их пропажи, несчастного случая и т.д. медицинская организация не несет;
- и) выносить из медицинской организации документы, полученные пациентом для ознакомления;
- к) изымать какие-либо документы из медицинских карт, папок и информационных стендов;
- л) вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- м) размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления без разрешения сотрудников медицинской организации;
- н) производить фото- и видеосъёмку, если это может привести к нарушению прав других лиц или помешать оказанию сотрудниками клиники медицинской помощи;
- о) находиться в помещениях медицинской организации в верхней одежде, грязной обуви;
- п) приходить на прием к врачу с количеством сопровождающих более 2 человек;
- р) посещать медицинскую организацию с животными, за исключением собак-поводырей;

- с) преграждать проезд санитарного транспорта к зданию(ям) медицинской организации;
- т) проходить в здание и помещения медицинской организации в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения;
- у) агрессивно вести себя как по отношению к сотрудникам медицинской организации, так и по отношению к ее посетителям;
- ф) посещать медицинскую организацию во внешнем виде, не отвечающем санитарно-гигиеническим требованиям.

III. ПРАВА МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

1. Лечащий врач вправе:

- а) по согласованию с главным врачом медицинской организации отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения, настоящих Правил поведения или иных законных требований;
- б) отказать Пациенту в оказании медицинских услуг в случае непредоставления пациентом информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и персональных данных;
- в) вести видео- и фотопротоколирование процесса лечения.

2. Пациенту может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность при их совершении, в том числе при выявлении у Пациента противопоказаний к определенному вмешательству, при нахождении Пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия Пациента угрожают жизни и здоровью медицинского персонала либо нарушают общественный порядок.

3. При нарушении Пациентом настоящих Правил персонал Клиники вправе составить акт о таком нарушении.