

Правила поведения пациентов в медицинской организации ООО «ВеснаКлиник»

Настоящие Правила разработаны на основании части 3 статьи 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и регламентируют права и обязанности физического лица (пациента), обратившегося в Клинику.

Правила действуют как для пациентов, так и сопровождающих и любых иных лиц, посещающих Клинику.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Правила размещены на стенде Центра красоты и здоровья ООО «ВеснаКлиник», а также на сайте Клиники и доступны для ознакомления.
- 1.2. При первичном приеме пациента медицинский работник обязан устно сообщить ему о существовании Правил и возможности ознакомления с ними. Об ознакомлении с Правилами также делается отметка в договоре оказания медицинских услуг с подписью пациента.
- 1.3. При любом обращении в Клинику – для получения медицинских услуг, копий документов, результатов анализов и прочих услуг - пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае, если за пациента действует представитель, он должен подтвердить свою личность и полномочия:
 - для законных представителей: свидетельство о рождении/акт об установлении опеки/попечительства;
 - для представителей по доверенности: доверенность, удостоверенную нотариально, действительную на момент ее предъявления.Указанные документы принимаются в оригиналах. Документ должен быть целым и читаемым.
- 1.4. При обращении пациента за медицинской услугой Клиникой оформляется необходимая медицинская документация.
- 1.5. Правила определяют нормы поведения пациентов, посетителей и иных лиц в Клинике. Соблюдение Правил необходимо для обеспечения безопасности пациентов и работников Клиники, а также оказания медицинских услуг и сервиса пациентам Клиники.

В целях обеспечения безопасности в Клинике может проводиться видеонаблюдение

2. ТЕРМИНЫ

- Клиника – Центр красоты и здоровья «ВеснаКлиник, ООО «ВеснаКлиник»;
- Пациент – физическое лицо, обратившееся за оказанием медицинской помощи;
- Посетитель – представитель пациента, сопровождающие и иные лица;
- Правила – настоящие Правила оказания медицинских услуг;
- Договор – договор оказания медицинских услуг между пациентом и клиникой;
- Лечащий врач – врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Клинике.

3. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ, ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ИНЫХ ЛИЦ

3.1. Пациенты, посетители и иные лица в Клинике обязаны:

- **Соблюдать режим работы Клиники.**

Начало консультации не может быть назначено позже, чем за 30 минут до конца рабочего дня Клиники, начало процедуры – не позже 1 часа.

График работы медицинских кабинетов устанавливается Клиникой самостоятельно и может не совпадать с рабочими часами Клиники – по вопросам записи и работы клиники вас всегда ориентирует администратор.

- **Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим.** Использовать бахилы или сменную обувь в Клинике, оставить верхнюю одежду оставить в гардеробе/на вешалке либо убрать в герметичный пакет, при наличии

простудных заболеваний либо введении режима карантина - надеть маску.

- **По любым вопросам обращаться к администратору.** Важная организационная работа Клиники - запись на прием, предоставление информации о цене, сроках и порядке оказания услуг, подготовка к приему – лежит на администраторе. Администратор встретит вас в клинике, подготовит документы, проводит в зону ожидания и пригласит в медицинский кабинет. Пожалуйста, выполняйте его требования и инструкции – в том числе, передайте ему необходимые документы. Медицинская услуга не может быть оказана без подписания договора, согласия на обработку персональных данных и информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Пока вы не подписали эти документы – прием не состоится. Если у вас возникли вопросы об услугах или проблемы после оказания медицинской услуги, пожалуйста, свяжитесь с клиникой через администратора. Ни в коем случае не обращайтесь к врачу напрямую, даже если у вас есть контакт – клиника не отвечает за последствия такой коммуникации с врачом и может отказать вам в дальнейшем оказании услуг. Если вы недовольны услугой или хотите оставить жалобу – обратитесь к администратору: он поможет вам оформить обращение и передаст его руководству Клиники.

- **Быть вежливым.** Спокойная и дружелюбная атмосфера в Клинике нужна и врачам, и пациентам. Пожалуйста, будьте вежливы как в общении с медицинским и административным персоналом Клиники, так и другими пациентами и посетителями Клиники. Клиника не оказывает экстренную/неотложную медицинскую помощь, поэтому может отказать вам в дальнейшем сотрудничестве, если настоящий пункт не будет соблюдаться. Чтобы ни случилось, оставайтесь спокойным – не позволяйте себе кричать и не используйте обценную лексику. Ваша проблема будет решена в соответствии с законом и клиническими рекомендациями.

- **Бережно относиться к имуществу Клиники.** Мы обеспечиваем вас лучшим оборудованием и комфортными условиями. Вас просим быть аккуратными с имуществом Клиники, не мусорить в помещениях и соблюдать тишину в Клинике. Пожалуйста, не забудьте выключить телефон или перевести его в вибро-режим, проигрывать видео- или аудио-файлы только с использованием наушником. Если у вас срочный и важный разговор – пожалуйста, продолжите его на улице, чтобы не мешать персоналу и другим пациентам Клиники.

- **Соблюдать требования персонала Клиники в экстренных ситуациях.** В случае пожара, затопления или террористической атаки вы должны следовать инструкциям и требованиям персонала Клиники.

- **Не оставлять свои вещи без присмотра.** Клиника не несет ответственность за их сохранность или утерю. Перед тем, как оставить верхнюю одежду в гардеробе/на вешалке – не забудьте проверить карманы. Мы не сможем обеспечить сохранность этих вещей. В случае обнаружения оставленных вещей сообщить об этом администратору, не трогать найденный предмет самостоятельно.

- **Соблюдать правила приема.** Прием в Клинике ведется только по предварительной записи. На прием нужно прийти за 15 минут до назначенного времени – для оформления документов. Если вы опоздаете на 10 минут и больше – нам придется отменить прием. Если вы регулярно опаздываете на прием (больше трех раз) – Клиника может отказать вам в дальнейшем медицинском обслуживании. Нам жаль, но иногда врач задерживает прием – это обусловлено состоянием пациента и невозможно предугадать заранее, чтобы предупредить вас. Пожалуйста, планируйте свое время с учетом возможной задержки – прибавляйте 30 минут к обозначенному времени оказания услуги.

- **Требовать сопровождение пациента, если это необходимо.** Несовершеннолетние, недееспособные либо ограниченно дееспособные пациенты должны находиться в кабинете врача в сопровождении законных представителей. Пациентов, не входящих в эту категорию, может сопровождать другое лицо при разрешении врача-специалиста и согласия пациента. Сопровождать пациента может только одно лицо. Врач имеет право запретить сопровождение пациента законным представителем (для лиц старше 14 лет) или доверенным лицом, если, по его мнению, это скажется негативно на безопасности и качестве оказываемых услуг, а также не является разумным и адекватным в конкретных обстоятельствах. В случае, если врачу кажется, что законный представитель пациента негативно влияет на качество жизни пациента, мешает его лечению, он может подать соответствующее заявление в полицию и органы опеки.

- **Сообщать лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и проведения лечебных, реабилитационных мероприятий.** Чтобы получить качественную медицинскую услугу, пациент должен информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, непереносимости лекарственных препаратов, особенностях тела и внутренних органов, отразив это в анкете пациента.

- **Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и добросовестно соблюдать его.** Приходить на очередной прием/осмотр в установленный врачом срок, указанный в плане лечения/медицинской карте, соблюдать рекомендации врача, не нарушать регулярность посещений, не менять установленную кратность посещений.

- **Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.** По любым вопросам вы можете связаться с нами через администратора или оставить заявку в наших социальных сетях.

4. ПАЦИЕНТУ МОЖНО

4.1. Выбрать лечащего врача. Вы можете обратиться к любому врачу Клиники, если у него есть свободные

слоты для записи. Вы также можете заменить лечащего врача на другого врача Клиники – также при наличии у врача времени для записи и только по его рабочему расписанию.

4.2. Получить нужную информацию. Вся информация – о ваших правах и обязанностях, состоянии вашего здоровья, диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения – доступна вам в любое время. Помните, что для выдачи медицинских документов действуют специальные правила. Информация, составляющая медицинскую тайну, может быть выдана только вам лично, либо вашему представителю (законному – для несовершеннолетних/недееспособных пациентов либо по нотариально удостоверенной доверенности). Также вы можете получить информацию о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи. Полный перечень прав пациента изложен в Договоре.

Правила выдачи медицинских документов:

Пациент может запросить копии медицинских документов, выписки и другую информацию о своем здоровье после оказания услуг. Для получения копий потребитель подает письменное заявление с указанием своих данных и запрашиваемых документов. Заявление подается пациентом лично с предъявлением паспорта либо по доверенности. Документы по запросу выдаются в течение 10 рабочих дней. Амбулаторная карта пациента является собственностью исполнителя и потребителю на руки не выдается.

Для получения информации пациент обязан направить в адрес клиники письменное заявление, содержащее следующие сведения:

- сведения о пациенте (ФИО, паспортные данные, адрес места жительства, почтовый адрес, номер контактного телефона и электронной почты (если имеется));
- в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, документе, подтверждающем его полномочия;
- наименование запрашиваемых медицинских документов (копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;
- сведения об удобном способе получения запрашиваемых медицинских документов (копий) или выписок из них;
- дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя.

5. КАТЕГОРИЧЕСКИ НЕЛЬЗЯ

5.1. Нарушать правила безопасности. 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, строго запрещены. Находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения, курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники также является нарушением правил безопасности.

5.2. Мешать работе Клиники. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.), затруднять проход и нахождение других пациентов в Клинике. Играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники. Оставлять малолетних детей без присмотра. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники. Выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях.

5.3. Нарушать правила документооборота. Выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления, изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов (за исключением рекламных буклетов) строго запрещается. Также нельзя размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники.

5.4. Нарушать назначенное лечение. Нельзя пропускать процедуры, самостоятельно отменять лечение, заниматься самолечением, нарушать любые рекомендации и предписания врача. Если вы прервали лечение, Клиника может отказать вам в оказании дальнейших услуг.

5.4. Самый важный пункт. Запрещается доступ в помещения Клиники 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 помещений Клиники дежурным администратором и/или сотрудниками правоохранительных органов.

6. ЧТО БУДЕТ, ЕСЛИ ВЫ НАРУШИТЕ ПРАВИЛА

Нарушение любого пункта Правил ведет к отказу в оказании медицинских услуг Клиникой и расторжению договора. Отказ в услугах по этому основанию не означает возврат денежных средств за уже оказанные услуги или замену лечащего врача. В случае нарушения Правил с пациента/посетителя, допустившего нарушение, может быть взыскана компенсация причиненного ущерба и штраф за неисполнение Правил в размере 100000 рублей.

