

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Общая практика»
_____ Е.В. Лазарева
25 апреля 2025г.

Дата введения: 25 апреля 2025г.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

ПР01 - 06/2022
(обозначение, код документа)

Общества с ограниченной ответственностью «Общая практика»

ВЕРСИЯ 02 – 2025

г. Дубна
2025 год

ПРО1-06/2022 Версия 02-2025	ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	Стр. 2 из 5
--------------------------------	--	-------------

Настоящие Правила поведения Пациентов в медицинской организации (далее по тексту – Правила) ООО «Общая практика» (далее по тексту – Клиника) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 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. N 1006» и иными нормативно-правовыми актами в сфере здравоохранения.

Правила являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим права, обязанности и правила поведения Пациента (Законных представителей) и иных лиц во время посещения Клиники, а также иные вопросы, возникающие между Пациентом (его представителем), медицинской организацией и её сотрудниками, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила являются обязательными для Персонала, Пациентов (Заказчиков), Законных представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, 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 объёме.

1.2. Настоящие Правила размещаются на сайте Клиники <https://dnk.clinic> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах Клиники.

1.3. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и иную информацию непосредственно у Администраторов в Клинике, по телефону или на сайте.

2. Порядок записи на прием к врачу и подготовки к диагностическим исследованиям

2.1. Предварительная запись на прием к врачу соответствующей специальности осуществляется Пациентом (Заказчиком) по телефону, при личном обращении в Клинику, с использованием мессенджера, сайта (онлайн запись), через мобильное приложение, а также с использованием иных предлагаемых Клиникой способов.

2.2. При записи на прием к врачу Пациент (Заказчик) должен сообщить/указать следующие данные:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- дату рождения;
- контактный телефон.

2.3. Дату и время приёма Пациент (Заказчик) выбирает по согласованию с Администратором из имеющихся свободных «окон» в расписании врача/медицинского работника.

2.4. При отмене предварительной записи Пациенту (Заказчику) надлежит сообщить об этом Клинике любым доступным способом (по телефону, мессенджеру, лично, через мобильное приложение) не позднее, чем за 24 часа до приема.

2.5. Клиника вправе связаться с Пациентом (Заказчиком) любым доступным способом (по телефону, с использованием мессенджера, иное) в целях подтверждения явки на прием по предварительной записи.

2.6. Если Клиникой была предпринята попытка связаться с Пациентом (Заказчиком) в целях подтверждения записи, и Пациент (Заказчик) не подтвердил указанную запись (по телефону и/или через мессенджер при условии соблюдения времени подтверждения, указанного в

ПРО1-06/2022 Версия 02-2025	ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	Стр. 3 из 5
--------------------------------	--	-------------

сообщении), до дня, предшествующего дню приема, Клиника вправе считать прием отмененным. На ранее забронированное Пациентом (Заказчиком) время может быть записан другой Пациент.

2.7. Порядок подготовки к диагностическим исследованиям разъясняется врачом-специалистом/иным медицинским работником Клиники во время приема Пациента. По ряду диагностических исследований Администраторами Клиники выдаются Пациенту подробные памятки о порядке подготовки.

3. Правила поведения Пациента в Клинике

3.1. При посещении Клиники Пациент должен:

- надеть бахилы, которые лежат в специальных контейнерах при входе в Клинику;
- снять верхнюю одежду в гардеробе, расположенном на 1 этаже Клиники справа от входа;
- обратиться к Администратору, изложив цель визита и предоставив необходимые документы.

3.2. При первом посещении Клиники Пациент предъявляет Администратору Паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. Это необходимо для оформления Договора на оказание платных медицинских услуг, согласия на обработку персональных данных, информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также других документов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, и их последующего подписания.

3.3. При первом обращении в Клинику Пациенту следует явиться на приём за 15- 20 минут до его начала. 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 и др.).

3.4. Если пациент опоздал на прием, то Клиника имеет право перенести прием на другую свободную дату и время после согласования с Пациентом. Это связано с тем, что опоздание одного Пациента ущемляет право другого на полноценный и своевременный прием.

3.5. Пациент должен вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу. Посетители обязаны соблюдать нормы поведения в общественных местах, обращаться к работникам и другим посетителям Клиники в спокойной, вежливой, уважительной форме. При грубом нарушении посетителями Правил внутреннего распорядка работы клиники, сотрудники клиники могут отказать в приеме, а также использовать охранную сигнализацию.

3.6. При пребывании в Клинике не следует оставлять свои вещи без присмотра. Клиника не отвечает за их сохранность. В случае обнаружения оставленных вещей просьба сообщать об этом администратору.

3.7. Пациент вправе заходить в кабинет врача только по приглашению персонала Клиники.

4. Порядок посещения Клиники несовершеннолетними Пациентами

4.1. 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).

ПРО1-06/2022 Версия 02-2025	ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	Стр. 4 из 5
--------------------------------	--	-------------

4.2. Приём пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в присутствии законных представителей.

4.3. Законными представителями являются:

- родители (мать и/или отец. Документом, подтверждающим статус родителя, является: свидетельство о рождении или запись в паспорте в графе «дети»);
- усыновители (иные лица, не являющиеся кровными родителями, но приобретшими родительский статус в порядке, установленном законом. Для дальнейшего приёма пациента могут быть представлены: соответствующий документ, выданный органами исполнительной власти РФ, или запись в паспорте в графе «Дети»);
- опекуны и попечители (лица, в том числе представители органов власти (должностные лица), уполномоченные в силу закона в отношении детей, оставшихся по каким-либо причинам без попечения родителей, представлять и защищать их интересы. В качестве документа могут быть приставлены: акт органа исполнительной власти (либо подведомственного ему учреждения) подтверждающего тот факт, что ребенок остался без попечения родителей, а также документы в отношении лица, представляющего его интересы в соответствии с его должностным статусом).

4.4. Первое посещение врача ребенком производится только в сопровождении одного из родителей/законных представителей. Для оформления Договора родитель/законный представитель предоставляет свой паспорт и свидетельство о рождении ребенка.

4.5. Иное лицо, сопровождающее ребенка, должно иметь доверенность на представление интересов ребенка, выданную одним из родителей/законных представителей.

4.6. В случае отсутствия паспорта, свидетельства о рождении ребенка или доверенности от одного из родителей (одного из перечисленных документов), договор об оказании платных медицинских услуг не заключается, и услуги не оказываются.

4.7. В случае необходимости оказания ребенку срочной медицинской помощи, решение об оказании которой должен принять лечащий врач, лицо, сопровождающее ребенка, составляет письменную гарантию о предоставлении не позднее следующего дня своего паспорта, свидетельства о рождении ребенка или доверенности. В письменной гарантии должны быть указаны фамилия, имя, отчество лица, сопровождающего ребенка, фамилия, имя, отчество и год рождения ребенка, адрес регистрации ребенка и его родителя/законного представителя, телефоны, а также реквизиты документов, удостоверяющих личность.

4.8. Контроль за поведением ребенка во время ожидания приема врача осуществляется родителями или лицами, сопровождающими ребенка.

5. Обеспечение безопасности в Клинике

5.1. В целях обеспечения безопасной работы Клиники во всех рабочих помещениях установлено и ведется видеонаблюдение.

5.2. Телефонные разговоры, ведущиеся с рабочих телефонов Клиники, подлежат аудиозаписи с целью регистрации формы общения сторон; вызовов пациента на прием и засвидетельствования рекомендаций врача и персонала клиники.

6. При нахождении в Клинике Пациенту запрещается:

- 6.1. входить в Клинику на роликах и с велосипедами, с собаками и другими животными;
- 6.2. курить;
- 6.3. громко разговаривать, употреблять нецензурную лексику, шуметь, хлопать дверьми, громко слушать музыку;
- 6.4. находиться в верхней одежде;
- 6.5. находиться без бахил;
- 6.6. употреблять алкогольные напитки, токсические и наркотические вещества;

ПРО1-06/2022 Версия 02-2025	ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	Стр. 5 из 5
--------------------------------	--	-------------

6.7. пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

6.8. осуществлять телефонные звонки посредством функции «громкая связь» и использовать телефон с включенным звонком;

6.9. производить фото-, аудио-, видеосъемку на территории Клиники без письменного разрешения Генерального директора или Главного врача (а при его отсутствии - заместителя главного врача). При этом съёмка допускается только в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите врачебной тайны и/или не нарушает прав других граждан;

6.10. приходить в Клинику в грязной и рабочей спецодежде, нахождение в которой в помещениях Клиники может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима.

7. Причины отказа в оказании платных медицинских услуг:

7.1. невозможность обеспечить безопасность медицинских услуг;

7.2. выявление у Пациента противопоказаний к определенному методу диагностики;

7.3. нахождение Пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

7.4. в случаях, когда действия Пациента угрожают жизни и здоровью медицинского персонала либо нарушают общественный порядок или настоящие Правила;

7.5. опоздание Пациента;

7.6. Пациент не оплатил ранее оказанные ему платные медицинские услуги;

При нарушении Пациентом настоящих Правил персонал Клиники вправе составить Акт о нарушении Правил поведения пациентов в Клинике.

РАЗРАБОТАНО:

Должность	Фамилия	Подпись	Дата
Юрисконсульт	О.В. Никольская		25.04.2025

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Фамилия	Подпись	Дата
Генеральный директор	Е.В. Лазарева		25.04.2025