

Директор
ООО «Детская клиника «Здоровёнок»
Е.В. Климина



**Правила внутреннего распорядка
в ООО «Детская клиника «Здоровёнок»
(правила поведения Пациентов)**

Настоящие Правила внутреннего распорядка в ООО «Детская клиника «Здоровёнок» (правила поведения Пациентов) (далее - правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. 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 04.10.2012 N 1006", локальными нормативными актами ООО «Детская клиника «Здоровёнок».

Правила определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей, в том числе представителей Пациентов, в ООО «Детская клиника «Здоровёнок» (далее – Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также его работников.

**Соблюдение настоящих Правил является обязательным
для Пациентов (представителей Пациентов) и иных посетителей.**

В определенных случаях Пациенту может быть отказано в оказании медицинской услуги, если состояние Пациента не угрожает его жизни.

1. Общие положения

1.1. Для целей настоящих Правил применяются следующие термины:

медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

медицинское вмешательство - выполняемые медицинским работником по отношению к Пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность, виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

профилактика - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного воздействия, на здоровье человека факторов среды его обитания;

диагностика - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб Пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, рентгенологических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению Пациента и (или) контролю этих мероприятий;

лечение - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания либо состояний Пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи, независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

законный представитель пациента (несовершеннолетнего лица) - родители, усыновители, опекуны, попечители несовершеннолетнего, а также органы опеки и попечительства, организации, в которых под надзором находятся недееспособные граждане;

медицинский работник - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности;

лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию Пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

1.1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача гражданином или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Информированное добровольное согласие дается на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

1.2. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство (отказ от медицинского вмешательства) в отношении несовершеннолетних лиц до 15 лет, а также несовершеннолетних больных наркоманией до 16 лет, дает один из родителей или иной законный представитель.

1.3. Несовершеннолетние в возрасте старше 15 лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше 16 лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него, в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2. Общие правила поведения Пациента

Пациент (представитель Пациента) обязуется:

2.1. Посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты, в соответствии с установленным графиком их работы;

2.2. Соблюдать требования пожарной безопасности. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения, тления и т.п.) немедленно сообщить об этом дежурному медицинскому сотруднику/лечащему врачу/администратору и покинуть помещение;

2.3. Бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в его помещениях;

2.4. Соблюдать действующий в Клинике санитарно-противоэпидемиологический режим. В период прохождения лечения или проведения диагностических процедур, использованные спиртовые шарики, медицинскую вату, марлевые салфетки и иной индивидуальный расходный материал, утилизировать в специально отведенные для этого емкости;

2.5. При выходе из Клиники снять бахилы и утилизировать в специально отведенный для этого контейнер;

2.6. Отключать мобильные телефоны (или перевести на беззвучный режим) во время его приема лечащим врачом, лечения, проведения иных медицинских манипуляций;

2.7. Проявлять в общении с медицинскими работниками и иным персоналом Клиники такт, уважение, доброжелательность; не позволять себе кричать, ругаться нецензурной бранью;

2.8. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам, соблюдать очередность;

2.9. Не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и работников Клиники;

2.10. Соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах.

2.11. Законные представители или иные сопровождающие несовершеннолетних Пациентов лица обязаны осуществлять надлежащий присмотр за Пациентами на протяжении всего времени пребывания в помещениях Клиники. Надлежащий присмотр заключается в сохранении общественного порядка и недопущении причинения вреда здоровью и (или) имущественного ущерба как самим несовершеннолетним Пациентам, законным представителям или иным сопровождающим лицам, так и другим посетителям Клиники и имуществу Клиники. Администраторы и иные сотрудники Клиники присмотр за несовершеннолетними Пациентами не осуществляют.

Администраторы и прочие сотрудники Клиники не несут ответственности в случае причинения вреда здоровью несовершеннолетнего Пациента вследствие отсутствия надлежащего присмотра со стороны законных представителей этого Пациента.

Администраторы и прочие сотрудники Клиники вправе вызвать сотрудников полиции в случае причинения вреда здоровью несовершеннолетнего Пациента вследствие отсутствия надлежащего присмотра со стороны законных представителей этого Пациента.

3. Правила поведения Пациента (представителя Пациента) в регистратуре Клиники

При обращении в Клинику оформление медицинской карты **обязательно**.

До начала оказания медицинских услуг в двустороннем порядке оформляется и подписывается договор оказания медицинских услуг.

Пациент (представитель Пациента) обязуется:

3.1. Соблюдать настоящие правила;

3.2. При обращении в регистратуру предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность (паспорт); при наличии, полис добровольного медицинского страхования.

Для представителя Пациента, в том числе законного: документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя:

- для родителей (усыновителей) – копию свидетельства о рождении ребенка или документа, который подтверждает родство заявителя (или законность представления прав ребенка);
- для опекунов и попечителей – решение органа опеки и попечительства о назначении опеки или попечительства над представляемым лицом;
- для представителей организаций, осуществляющих надзор за помещенными в них недееспособными или не полностью дееспособными гражданами – документы, удостоверяющие полномочия представителей организации в отношении представляемых лиц;
- для представителей по доверенности – надлежащим образом заверенная доверенность.

3.3. Ознакомиться с правилами поведения Пациента в Клинике;

3.4. Не менее чем за 15 (пятнадцать) минут до назначенного времени приема лечащим врачом обратиться в регистратуру для оформления необходимой документации;

3.5. Заблаговременно предупредить работника регистратуры по телефону или через сайт Клиники о возможном опоздании, в случае неявки на прием необходимо за 24 часа до назначенного времени приема сообщить об этом по телефону администраторам Клиники;

3.6. В случае опоздания Пациента в назначенное время на прием к врачу более чем на 15 минут, лечащий врач вправе осуществлять прием следующих Пациентов. В этом случае прием Пациента будет произведен в этот день только при наличии у врача такой возможности и в то время, которое он сможет выделить для этого.

4. Правила поведения Пациента (представителя Пациента) на приеме лечащего врача (с лечащим врачом)

Пациент (представитель Пациента) заходит в кабинет **только по приглашению медицинского персонала**. Количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека.

Пациент (представитель Пациента) обязуется:

4.1. После разъяснения врача подписать информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства или отказаться от медицинского вмешательства. В случае отказа Пациенту (представителю Пациента) обязательно разъясняют возможные последствия, что фиксируется в амбулаторной карте. Свой отказ Пациент (представитель Пациента) должен подтвердить личной подписью;

4.2. Находясь на лечении, соблюдать режим лечения;

4.3. Приходить на очередной прием (осмотр), в установленный врачом срок, указанный в медицинской карте;

4.4. При назначении повторного приема посещать лечащего врача по предварительной записи в отведенное для этого время;

4.5. Предоставлять полную информацию о состоянии своего здоровья на день своего обращения за медицинской помощью, а также обо всех изменениях состояния своего здоровья в процессе лечения: о перенесенных и имеющихся заболеваниях, операциях, травмах; о проведенных ранее обследованиях и лечениях; об аллергических реакциях, индивидуальных реакциях на лекарственные препараты; о фактах переливания крови и ее компонентов; сообщить точную информацию об особенностях своего организма, о наличии сопутствующих хронических и перенесенных заболеваниях, а также аллергических реакциях на пищевые продукты; об иных обстоятельствах, которые могут сказаться на качестве оказываемых услуг;

4.6. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения (рекомендациями медицинского работника) и своевременно и неукоснительно соблюдать его;

4.7. Немедленно извещать лечащего врача обо всех изменениях состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения, в приеме медикаментов при каждом посещении врача. При появлении боли, дискомфорта и других жалоб в периоды между этапами лечения, немедленно извещать лечащего врача или дежурного администратора, либо посетить Клинику для решения вопроса об оказании медицинской помощи;

4.8. Строго выполнять все предписания и рекомендации лечащего врача и медицинского персонала;

4.9. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

4.10. Сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

5. В Клинике ЗАПРЕЩАЕТСЯ

5.1. Доступ в здание и помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками Клиники и (или) правоохранительных органов.

5.2. Проносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

5.3. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.

5.4. Применять открытый огонь в помещениях и на территории Клиники.

5.5. Курение в здании, а также на территории Клиники, согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

5.6. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п., а также детские коляски и велосипеды).

5.7. Находиться в служебных помещениях (медицинских кабинетах) Клиники без разрешения. Трогать (касаться) медицинское оборудование, находящееся в Клинике, без разрешения лечащего врача.

5.8. Употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Клиники.

5.9. Посещать Клинику с домашними животными.

5.10. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.

5.11. Находиться в помещениях Клиники, в том числе в медицинских кабинетах в верхней одежде, грязной обуви.

5.12. Самовольно производить подзарядку мобильных устройств и иных электронных устройств в помещениях Клиники. Подзарядка мобильных устройств и иных электронных устройств может производиться в специально отведенных местах.

- 5.13. Играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники.
- 5.14. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Клиники, грудных детей на пеленальном столике, что может привести к падению и тяжелой травме.
- 5.15. Выносить из помещения Клиники без официального разрешения какие-либо документы, полученные для ознакомления, в том числе медицинскую карту Пациента; изымать какие-либо документы со стендов и из информационных папок; изымать результаты обследования из медицинской карты.
- 5.16. Оставлять в помещениях Клиники медицинскую документацию, содержащую врачебную тайну Пациента, в том числе документы об оплате медицинских услуг. За разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, произошедших по вине Пациента, а также его законного представителя (например, случаи, когда медицинская документация остается на сидениях перед кабинетом врача), **Клиника ответственности не несет.**
- 5.17. Размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники.
- 5.18. Производить фото- и видеосъемку, аудиозапись без предварительного разрешения администрации Клиники, пользоваться диктофоном или иными записывающими устройствами.
- 5.19. Выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях.
- 5.20. Препятствовать проезду служебного транспорта к зданию Клиники.
- 5.21. Пациенты и иные посетители Клиники не вправе оскорблять медицинских работников и иной персонал Клиники, а также других пациентов и посетителей. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. При этом Клиника (её персонал) вправе осуществлять (производить) фотосъемку, звуко- и видеозапись лиц, находящихся в Клинике и на ее территории и использовать полученные материалы в качестве доказательств. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители Клиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото-, звуко- и видеозаписи.

6. Ответственность Пациента (представителя Пациента) за нарушение настоящих Правил

- 6.1. В случае нарушения Пациентами и иными посетителями настоящих Правил, сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ, в том числе отказать в приеме в случаях, установленных Положением о порядке и условиях оказания стоматологических услуг.
- 6.2. При необходимости таким Пациентам медицинская помощь будет оказываться в объеме экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Клиники сотрудниками Клиники и/или правоохранительных органов.
- 6.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях и на территории Клиники, неисполнение законных требований сотрудников Клиники, причинение морального и физического вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- 6.4. Клиника оставляет за собой право отказать от исполнения договора оказания медицинских услуг, если это было обусловлено нарушением Пациентом настоящих правил, а также привлечь виновное лицо к ответственности, установленной законодательством Российской Федерации.

Прошито, пронумеровано и скреплено печатью

3

листов(та).

Директор

ООО «Детская клиника «Здоровёнок»



Е.В. Климина