

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«Он Клиник»

127051, Москва г., Цветной Бульвар, д. 30, корп. 2. тел. 8-495-223-22-22

e-mail: mail@onclinic.ru

ИНН 7702323774 ОГРН 1027739174033

Приложение №2 к приказу № 18-ОД от 01.09.23
генерального директора ООО «Он Клиник»
Зельтиной И.Ю.



Правила поведения пациентов в ООО «Он Клиник»
(правила внутреннего распорядка для пациентов)

I. Общие положения:

1.1 Правила поведения пациентов в ООО «Он Клиник» (правила внутреннего распорядка для пациентов) (далее - **Правила**) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента во время нахождения в медицинском учреждении – ООО «Он Клиник» (далее в целом - «Клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие **Правила** разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 1 сентября 2023 года № 736 и иными нормативно-правовыми актами в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3 Правила для пациентов включают:

- порядок оказания медицинской помощи;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок предоставления листа нетрудоспособности, выписок
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- ответственность за нарушение настоящих **Правил**.

1.4. Настоящие **Правила** доступны для пациентов и персонала Клиники на информационном стенде на первом этаже Клиники и опубликованы на официальном сайте информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» www.onclinic.ru.

1.5 Соблюдение настоящих **Правил** является обязательным для всех пациентов, которым

оказывается медицинская помощь в Клинике или которые обратились за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у них заболевания и от их состояния, а также для сопровождающих их лиц и иных посетителей и персонала Клиники для персонала клиники у нас другие правила, в названии документа правила поведения для пациентов Факт ознакомления с **Правилами** для пациентов подтверждается путем проставления подписи в договоре о предоставлении платных услуг в медицинской карте.

II. Порядок оказания медицинской помощи в клинике

- 2.1. ООО «Он Клиник» является медицинским учреждением, оказывающим:
- первичная доврачебную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях;
 - первичная врачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях;
 - первичная специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях,
- 2.2. Медицинские услуги в Клинике предоставляются пациентам, заключившим договор напрямую с Клиникой или через страховую компанию на медицинское обслуживание или заключившим договор на оказание разовых платных медицинских услуг.
- 2.3. Медицинские услуги оказываются в соответствии с режимом Клиники: ежедневно с **8-00 до 21-00**

Прием в Клинике проводится по предварительной записи с установлением даты и времени приема врача.

Запись на прием осуществляется по телефону **(495) 223-22-22**

Предварительная запись на прием к врачу осуществляется также через сайт Клиники www.onclinic.ru или на сторонних платформах.

Пациенты, не воспользовавшиеся услугой предварительной записи на прием, принимаются при наличии у врача свободного времени после приема предварительно записавшихся пациентов.

При опоздании на плановый прием на **15 мин** и более пациент может быть принят врачом при наличии у специалиста свободного времени и после приема предварительно записавшихся пациентов, либо прием может быть перенесен на другое время.

2.4. При первом обращении в Клинику на каждого пациента оформляется документ формы №025/у «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях», который является юридическим медицинским документом Клиники, Договор на оказание платных медицинских услуг, Согласие на обработку персональных данных, Информационное добровольное согласие на виды вмешательств (с перечнем)

Оказание медицинских услуг строго ограничивается сроками договора.

После окончания действия договора «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» хранится в архиве Клиники в течение **25 лет**.

2.5. По письменному заявлению пациента выписка из «Медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» предоставляется бесплатно в течение 30 рабочих дней. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты.

2.6. Клиника предоставляет информационные услуги по организации медицинской помощи через колл-центр и на сайте www.onclinic.ru

Телефон: (495) 223-22-22.

График работы контакт-центра ежедневно с **8.00 - 24.00**

III. Права и обязанности пациента.

3.1 При обращении за медицинской помощью и ее получении в Клинике пациент имеет право на:

- а) уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных работников Клиники;
- б) получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- в) выбор врача (при согласии врача) и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- г) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- д) получение консультаций врачей-специалистов;
- е) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- ж) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- з) выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- и) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- к) отказ от медицинского вмешательства, от выполнения медицинских назначений специалистов (врачей) в этом случае пациент сообщает специалистам Клиники о своем отказе и его причинах, о чем вносится соответствующая запись в медицинскую документацию пациента, с оформлением добровольного отказа.
- л) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- м) непосредственное ознакомление со своей медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультаций у других специалистов;
- н) получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из них в установленные сроки;
- о) назначение поверенного или законного представителя для представления своих интересов, предоставив для этого в Клинику надлежащим образом оформленную доверенность.

3.2. Пациент обязан:

- а) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- б) своевременно обращаться за медицинской помощью;
- в) уважительно относиться к медицинскому и обслуживающему персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- г) представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, наличии аллергических реакций, ранее перенесенных, хронических и наследственных заболеваниях;
- д) выполнять требования и предписания лечащего врача;
- е) соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и рекомендуемую врачом диету, своевременно сообщать врачу о невыполнении сделанных им назначений и причинах этого, о прекращении назначенного лечения, об обращении к другим врачам по поводу возникших новых проблем; в случае окончательного отказа от медицинских услуг (части услуг) Клиники уведомить последнего об этом в письменной форме и оформить соответствующий добровольный отказ;
- ж) сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

з) своевременно (до начала получения медицинской помощи) оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие и при оформлении информированного добровольного согласия (п.8 настоящих Правил) информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства;

и) своевременно оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, а также отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

к) приходить на прием к врачу и на процедуры в назначенное время, а в случае невозможности явки на прием или опоздания заблаговременно ставить об этом в известность врача или средний медицинский персонал Клиники;

л) соблюдать настоящие Правила, внутренний распорядок работы Клиники, тишину, чистоту и порядок;

м) исполнять требования пожарной безопасности; при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

н) бережно относиться к имуществу Клиники, его персонала и других пациентов.

о) соблюдать санитарно-гигиенические нормы: надевать бахилы при входе в Клинику, оставлять верхнюю одежду в гардеробе.

3.4. Пациентам и иным посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарноэпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности персонала, пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей, в зданиях, служебных помещениях и на территории Клиники запрещается:

а) проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие или применение (использование) которых может представлять угрозу для безопасности окружающих;

б) иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

в) находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;

г) потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

д) играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;

е) находиться (в сезонное время) в верхней одежде, без сменной обуви или бахил;

ж) курить в зданиях, помещениях и на территории Клиники;

з) распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и иные токсические вещества, а также совершать другие действия, направленные на ухудшение состояния своего здоровья;

и) появляться в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

к) пользоваться служебными телефонами Клиники, а также мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

л) проводить аудио- и видеозапись, а также кино- и фотосъемку в помещениях и на территории Клиники (в том числе в целях антитеррористической защищенности);

м) шуметь, хлопать дверями, кричать и громко разговаривать, в том числе по телефону); нецензурно выражаться;

- о) выбрасывать мусор и плевать в непредназначенных для этого местах;
- п) выступать в роли торгового представителя или торговать чем-либо;
- р) оставлять малолетних детей без присмотра;
- с) выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления, включая медицинские карты, являющиеся собственностью Клиники;
- т) изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- у) размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники.

3.5. В соответствии с необходимым предварительным условием медицинского вмешательства, установленным ст. 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Клиникой оформляется информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.6. В порядке, установленном законодательством Российской Федерации, застрахованным пациентам на случай временной нетрудоспособности выдается электронный листок нетрудоспособности.

За нарушение режима и настоящих Правил пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в электронном листке временной нетрудоспособности.

Нарушением считается:

- несоблюдение предписанных условий оказания медицинской помощи;
- несвоевременная явка на прием к врачу;
- выход на работу без выписки;
- другие нарушения.

IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций, жалоб пациент имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Клиники или заместителю главного врача в часы работы в будние дни с 9.00 до 18.00.

4.2. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в журнал приема граждан.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством РФ.

Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование учреждения (в которое направляется письменное обращение);
- фамилию, имя, отчество должного лица на имя которого оформляется обращение;
- свою фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес или e-mail по которому должен быть направлен ответ;
- суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством РФ.

Ответ на письменное обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

4.4. Пациент может изложить претензию в книге жалоб, которая находится на стенде «Информация» или оставить письменное обращение на сайте Клиники. В жалобе обязательно указывается контактный телефон. В течение 3 рабочих дней главный врач или его заместитель сообщает о результате проведенной служебной проверки.

V. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ.

5.1 Пациент имеет право получить в доступной для него форме:

- информацию о состоянии здоровья,
- сведения о результатах медицинского обследования,
- об установленном диагнозе,
- о прогнозе развития заболевания,
- о методах оказания медицинской помощи и связанные с ними риски,
- о возможных видах медицинского вмешательства и его последствиях,
- о результатах оказания медицинской помощи.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. Пациент (законный представитель) назначает иное лицо, которому может быть передана такая информация.

5.3. Пациент (законный представитель) имеет право, находясь в клинике, непосредственно знакомиться с медицинской документацией.

5.4. Пациент (законный представитель) имеет право - на основании письменного заявления – получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в течение 30 рабочих дней после подачи заявления.

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может, предоставляется без согласия законного представителя пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ (при угрозе распространения инфекционных заболеваний; по запросу органов дознания и следствия; при наличии оснований, позволяющих полагать, что вред здоровью пациента причинен в результате противоправных действий).

VI. Особенности внутреннего распорядка ООО «Он Клиник» при оказании медицинской помощи:

6.1 В целях своевременного оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества пациенты в установленном порядке прикрепляются к Клинике.

В амбулаторно-поликлинических подразделениях пациентам оказывается непосредственно в Клинике.

- первичная доврачебную медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях;

- первичная врачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях;
- первичная специализированную медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях; а у них еще и стационарная

6.2. При необходимости оказания амбулаторно-поликлинической помощи пациент обращается на центральный ресепшен (регистратуру), обеспечивающий регистрацию пациентов на прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращении пациента, по телефону (495)223-22-22, через сайт Клиники www.onclinic.ru или на сторонних интернет -платформах, сотрудничающих с ООО «Он Клиник».

Пациенты, не воспользовавшиеся услугой предварительной записи на прием, записываются в регистратуре Клиники при наличии у врача свободного времени. При опоздании на плановый прием на 15 мин и более пациент может быть принят при наличии у специалиста свободного времени. В большинстве случаев прием у специалистов в клиниках имеет продолжительность 30 мин. Для качественной консультации времени приема может не хватить, поэтому вам будет предложена возможность записаться к данному врачу в другое время на полный прием или посетить другого врача данной специализации при наличии у него свободного времени.

Просим отнестись с пониманием к тому, что в экстренных случаях мы будем вынуждены попросить вас подождать, пока не будет закончено лечение предыдущего пациента.

Если вы понимаете, что вам не удастся попасть на прием вовремя, позвоните в Единый контакт-центр Он Клиник (8-495-223-22-22), где вам постараются подобрать удобную альтернативу и записать на прием повторно.

6.3. При первичном обращении в Клинику на каждого пациента оформляется медицинская документация форма № 025/у «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях», которая является юридическим медицинским документом Клиники.

6.4 Медицинское обслуживание пациентов, заключивших договор на годовое медицинское обслуживание, начинается с даты начала действия договора и поступления в клинику информации из страховой компании.

Оказание медицинских услуг ограничивается условиями и сроками договора.

Объем предоставляемых медицинских услуг определяется наличием страхового события, острое заболевание, обострение хронического заболевания, травмы, отравления), программой застрахованного;

6.5. Соблюдение условий договора, заключенного с Он Клиник:

а) пациенты должны выполнять все обязательства в рамках действующих с Он Клиник договорных отношений, а также вовремя выполнять все финансовые обязательства.

б) при первом посещении клиники необходимо прийти заранее, за 10 минут, и обратиться в регистратуру для оформления.

в) попросите сотрудника регистратуры рассказать вам о возможностях клиники и о ее инфраструктуре, чтобы ваши передвижения по медицинскому учреждению были более удобными.

г) для оформления необходимо взять с собой:

- паспорт
- полис ДМС (при наличии)
- При первом обращении:

6.6.Регистратор оформляет с пациентом Договор на оказание платных медицинских услуг, Согласие на обработку персональных данных, Информационное добровольное согласие на виды вмешательств (с перечнем)

6.7. Информацию о времени работы Клиники и его должностных лиц, приема врачей всех специальностей с указанием часов приема, а также о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема директора, главного врача Клиники и его

заместителя, сведения о медицинских работниках пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационных стендах (стойках), расположенных в помещениях ООО «Он Клиник», а также на сайте www.onclinic.ru в сети «Интернет».

6.8. При амбулаторном лечении (обследовании) пациент также обязан явиться на прием к врачу в назначенные дни и часы и соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащими врачом. Направления на медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.

VII. Ответственность за неисполнение Правил в ООО «Он Клиник»

7.1 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. В зоне ответственности каждого пациента находится соблюдение режима лечения, предписаний и врачебных назначений, своевременная явка на назначенные приемы и соблюдение настоящих Правил поведения. В случае несоблюдения правил лечащий врач по согласованию с главным врачом ООО «Он Клиник» имеет право отказаться от наблюдения за пациентом и его лечением, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

7.3. 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 работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники а также материального ущерба имуществу Клиники, его работников, других пациентов и посетителей, влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.