



**Правила поведения пациентов
в ООО "Тентанда Виа"
(далее – Клиника)**

1. Общие условия

1.1. Настоящие Правила поведения пациента в Клинике (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ 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. N 1006».

1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов в Клинике с целью качественного и безопасного оказания медицинских и связанных с ними услуг, соблюдения прав пациентов, обеспечения безопасности пациентов и сотрудников Клиники.

1.3. Подписание Договора на оказание платных медицинских услуг означает полное и безусловное согласие пациента с Правилами. Соблюдение Правил является обязательным. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах в Клинике, а также на сайте Клиники в сети «Интернет».

1.4. Клиника работает ежедневно, включая праздничные и выходные дни, в круглосуточном режиме.

1.5. Консультативно-диагностический прием осуществляется ежедневно, с 9-00 до 18-00, по предварительной записи с установлением даты, времени и Ф.И.О. врача.

1.6. Госпитализация в стационар проводится ежедневно в круглосуточном режиме, по предварительной записи, после консультации Пациента врачами-специалистами Клиники, в установленном порядке.

1.7. Продолжительность госпитализации определяется на основании клинической картины, объема и характера показанных медицинских услуг.

1.8. Плановая выписка из круглосуточного стационара проводится ежедневно с 09-00 ч до 14-00 ч. При этом день поступления и день выписки до 14-00 ч считается как один, плата за последний день не взимается, при условии выписки из круглосуточного стационара до 14-00 ч. После 14-00 ч плата взимается за фактическое время пребывания в круглосуточном стационаре и рассчитывается по часам, согласно действующему прейскуранту Клиники. При оказании запланированных медицинских услуг, не требующих круглосуточного наблюдения и лечения, оплата взимается за фактическое время пребывания.

1.9. Выписные медицинские документы предоставляются пациенту в установленном действующим законодательстве порядке после подписания акта оказанных услуг.

1.10. Служба ресепшен работает круглосуточно. Ответственный дежурный администратор всегда доступен по телефону +7 (495) 710-70-35.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент обязан предоставить лечащему врачу всю информацию, в т.ч. о состоянии здоровья, перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, условиях физических нагрузок, труда и др., необходимую для оказания ему качественной медицинской помощи.

2.2. Время госпитализации (поступления в стационар), выписки из стационара, время проведения манипуляций, перевязок, дата и время диагностических обследований, оперативных и иных вмешательств, назначается врачом в индивидуальном порядке, в соответствии с согласованным планом, с учетом графика работы соответствующих специалистов.

2.3. Пациент обязан строго соблюдать назначения и рекомендации лечащего врача и других медицинских работников. Под рекомендациями понимается: назначение лекарственных препаратов, дополнительных обследований, забор биологического материала, соблюдение режима питания (в клинике предусмотрено 3 основных и 2 дополнительных приема пищи), предписанный режим активности (постельный, сидячий, активный) и прочие действия, направленные на улучшение состояния здоровья Пациента и предотвращения возможных осложнений в будущем.

2.4. Во время госпитализации в Клинике, без согласования с лечащим врачом, Пациенту запрещается употреблять самостоятельно приобретенные лекарственные препараты в т.ч. наркотические, наркосодержащие, психотропные, включая препараты, назначенные врачами других лечебных учреждений.

2.5. Полный или частичный отказ Пациента (Заказчика, представителей Заказчика) от выполнения рекомендаций (назначений) освобождает Клинику от ответственности за последствия, наступившие в результате такого отказа, может повлечь за собой выписку из стационара.

2.6. При отказе от назначенного лечения Пациент обязан немедленно поставить в известность лечащего врача, Лечащий врач заверяет отказ от назначенного лечения подписью Пациента в медицинской документации

2.7. На весь период госпитализации Пациент обязан находиться в стационаре либо в сменной одежде Клиники (халат, ночная сорочка, тапочки) либо в личной сменной одежде и обуви. Нахождение в палатах и медицинских кабинетах в верхней одежде и в уличной обуви не допускается.

2.8. Пациентам запрещается покидать Клинику, за исключением случаев сопровождения на дополнительные обследования, манипуляции и операции в других лечебных учреждениях силами персонала Клиники и/или специализированной медицинской службы. Отсутствие пациента в Клинике или на прилегающей территории внутри охраняемого периметра в течение более 0,5 часа без согласования с лечащим врачом может повлечь выписку из стационара.

2.9. Пациент обязан передать имеющиеся материальные ценности и наличные денежные средства (далее "ценные вещи") родственникам или на ответственное хранение сестре-хозяйке Клиники. Администрация Клиники не несет ответственности за сохранность ценных вещей, оставленных в палате, либо иных помещениях Клиники.

Услуга "ответственное хранение" осуществляется путем хранения сданных пациентом или его родственниками ценных вещей в сейфе с соблюдением необходимых требований хранения, действует на период пребывания Пациента Клиники, а также в течение шести месяцев после выписки.

В случае, если ценные вещи остались не востребованы в течение более шести месяцев после выписки пациента, Администрация Клиники имеет право совершить на свое усмотрение одно из следующих действий:

- уничтожить вещи,
- передать третьим лицам, в случае если такая обязанность, закреплена в законодательстве РФ,
- реализовать право, предусмотренное ст. 899 Гражданского кодекса РФ.

2.10. В общении с медицинским персоналом Пациент придерживается общепринятым норм этики, соблюдает правила вежливого обращения, соблюдает чистоту, тишину и порядок в палатах и других помещениях клиники. Создание условий, влекущих угрозу безопасности, здоровья, жизни и имуществу других пациентов, посетителей и персонала Клиники может повлечь за собой выписку пациента из Клиники.

2.11. Пациент обязан уважать и соблюдать право на личное пространство других пациентов Клиники. Не причинять ущерб медицинскому оборудованию и другому имуществу Клиники, а также имуществу третьих лиц.

2.12. Принимать посетителей строго по согласованию с лечащим врачом и в строго отведенное время. Ночное пребывание посетителей в Клинике без оформления госпитализации не допускается.

2.13. Принимать от посетителей только те продукты, которые рекомендованы лечащим врачом. Медицинский персонал вправе отказать в хранении в Клинике и запретить употребление продуктов, переданных пациенту в нарушение рекомендаций лечащего врача.

2.14. Запрещается употреблять алкогольные напитки в любой форме во время нахождения в стационаре Клиники, курить во всех помещениях Клиники, включая палату пребывания, а также на прилегающей к Клинике территории, за исключением мест вне здания Клиники, специально отведенных для курения.

2.15. Запрещается оставлять на территории парковки Клиники личный автотранспорт на срок более 12 часов, без получения предварительного согласия администрации Клиники.

2.16. Пациенты и их посетители обязаны соблюдать: режим работы организации; правила поведения в общественных местах; требования пожарной безопасности; санитарно-противоэпидемиологический режим; установленный в учреждении регламент работы персонала; сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства.

2.17. Пациентам запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Клиники 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;

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;

- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок

информационных стендов;

- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления.

3. Пребывание родственников. Посещение родственниками. Получение передач и подарков.

3.1. Пребывание родственников совместно с пациентом.

3.1.1. Пребывание родственников с пациентом в одной палате возможно при отсутствии медицинских противопоказаний и по получению разрешения лечащего врача. Предоставление отдельного спального места родственникам проводится путем выделения 1 раскладной койки. Родственникам предоставляется трехразовое питание, смена постельного белья.

3.1.2. Клиника может предоставить машиноместо при наличии свободных мест на парковке Клиники, но не осуществляет ответственного хранения автомобилей пациентов и их родственников. Заявку на предоставление машиноместа необходимо передать дежурному администратору.

3.2. Посещение родственниками. Конфиденциальность информации.

3.2.1. С целью поддержания санитарно-эпидемиологического режима в стационаре и созданием комфортной атмосферы для всех пациентов, посещение родственниками в стационаре ограничено распорядком дня стационара. Посещение пациента родственниками допускается с 09:00 до 22:00. Нахождение родственников в палате позднее 22:00

часов не допускается, за исключением случаев совместного проживания. Желательно воздержаться от приема посетителей в часы кормления, а также во время проведения медицинских процедур.

3.2.2. С целью соблюдения прав на личное пространство других пациентов, мы просим уважать право на отдых и сон других пациентов Клиники и избегать громкой речи.

3.2.3. Посещение пациентов родственниками в ночное время (с 22-00 до 8-00) допускается только с разрешения главного врача Клиники.

3.3. Получение передач и подарков

3.3.1. Для передачи продуктов питания, необходимо обязательное предварительное согласование лечащего врача. Медицинский персонал вправе отказать в хранении в Клинике и запретить употребление продуктов, переданных пациенту в нарушение рекомендаций лечащего врача. Хранение продуктовых передач осуществляется в холодильниках буфета 1-го этажа, под контролем медицинского персонала Клиники.

3.3.2. При получении цветов в Клинике воздерживаться от приема цветов с резким ароматом таких как: лилии, магнолии и другие, которые могут повлиять на самочувствие других пациентов. Медицинский персонал вправе вынести такого рода цветы за пределы Клиники или сразу отказать в их передаче пациенту.

4. Ответственность за нарушение Правил внутреннего распорядка.

4.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

4.2. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с главным врачом), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения и иных законных требований