

Правила поведения пациентов в амбулаторной частной клинике «КУДЕСНИК»

Уважаемые пациенты!

Соблюдение данных правил способствует комфорtnому, безопасному и эффективному оказанию медицинских услуг всем посетителям клиники. Просим отнестись с пониманием и уважением к персоналу, другим пациентам и установленному порядку.

1. Общие принципы поведения

- 1.1. Пациент обязан соблюдать общественный порядок, проявлять уважение к персоналу клиники, другим пациентам и посетителям.
- 1.2. Запрещено грубое, оскорбительное, агрессивное или угрожающее поведение в отношении сотрудников или других пациентов. За нарушение — администрация вправе отказать в оказании услуг и вызвать охрану или правоохранительные органы.
- 1.3. В клинике запрещено курение, употребление алкоголя, наркотических и психотропных веществ. Нахождение в клинике в состоянии опьянения любого рода не допускается и является основанием для отказа в обслуживании.
- 1.4. Пациент несет ответственность за сохранность своего имущества. Клиника не несет ответственности за потерю или порчу личных вещей.

2. Посещение клиники и запись на прием

- 2.1. Прием ведется только по предварительной записи (кроме экстренных случаев, если таковые предусмотрены клиникой).
- 2.2. Пациент обязан прибыть на прием за 10–15 минут до назначенного времени, чтобы заполнить необходимые документы и пройти регистрацию.
- 2.3. При опоздании более чем на 15 минут клиника оставляет за собой право перенести прием или отказать в его проведении без возврата оплаты (если услуга была предоплачена).
- 2.4. Отмена или перенос визита возможны не позднее чем за 24 часа до назначенного времени. В противном случае может взиматься плата за неявку (в соответствии с тарифами клиники).

2.5. Ограничения на посещение при угрозе безопасности и здоровья

- 2.5.1. Пациенты с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения не допускаются к приему, за исключением случаев оказания неотложной медицинской помощи (если таковая предусмотрена клиникой). В случае выявления опьянения во время визита — прием может быть прекращён, а пациент — отстранён от нахождения в клинике.

2.5.2. Пациенты в спутанном, неясном сознании, не способные адекватно воспринимать информацию, отвечать на вопросы или давать информированное согласие, не принимаются без сопровождающего лица, способного представлять интересы пациента и нести ответственность за его поведение.

2.5.3. Пациенты с признаками острой респираторной инфекции (повышенная температура, кашель, чихание, одышка, признаки интоксикации), а также с другими инфекционными заболеваниями, представляющими эпидемиологическую угрозу, обязаны:

- предупредить администратора при записи или при входе в клинику;
- использовать медицинскую маску (если её нет — маска может быть предоставлена клиникой за отдельную плату или бесплатно, в зависимости от политики);
- соблюдать дистанцию и гигиенические меры;

при тяжелом состоянии или высокой контагиозности — прием может быть перенесён на более поздний срок или проведён в изолированном кабинете (если таковой имеется и предусмотрено клиникой).

2.5.4. Администрация клиники вправе отказать в приёме пациенту, если его состояние:

- создаёт угрозу здоровью или безопасности персонала и других пациентов;
- мешает нормальному функционированию клиники;
- требует стационарного или экстренного лечения, не предусмотренного форматом амбулаторного обслуживания.

2.5.5. В случае отказа в приёме по медицинским или эпидемиологическим показаниям — пациенту будет предложено:

- обратиться в профильное учреждение (инфекционную больницу, токсикологический центр, скорую помощь);
- перенести визит на более поздний срок после выздоровления;
- получить консультацию удалённо (если предусмотрено и клинически уместно).

3. Документы и информация

3.1. При первом посещении пациент обязан предоставить:

- паспорт (или иной документ, удостоверяющий личность);
- полис ОМС (если прием ведется по ОМС);
- направление (если требуется);
- результаты предыдущих обследований (при наличии).

3.2. Пациент обязан сообщать врачу полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, принимаемых препаратах, аллергиях, хронических заболеваниях и перенесенных операциях.

3.3. Пациент имеет право на конфиденциальность. Персонал клиники обязуется не разглашать медицинскую информацию без согласия пациента, за исключением случаев, предусмотренных законом.

4. Поведение в помещении клиники

4.1. В зоне ожидания и кабинетах необходимо соблюдать тишину, не мешать другим пациентам.

4.2. Использование мобильных телефонов разрешено только в беззвучном режиме. Разговоры по телефону — в специально отведенных зонах или за пределами клиники.

4.3. Запрещено приносить с собой еду и напитки (кроме воды), а также оставлять мусор в помещениях.

4.4. В клинике запрещено передвигаться по служебным и техническим зонам без сопровождения сотрудника.

4.5. Пациент обязан соблюдать чистоту и порядок в помещениях клиники.

5. Взаимодействие с медицинским персоналом

5.1. Пациент имеет право задавать вопросы, уточнять диагноз, методы лечения, стоимость услуг.

5.2. Пациент обязан выполнять рекомендации врача, если они не противоречат его волеизъявлению. При отказе от лечения или обследования — оформляется письменный отказ.

5.3. Запрещено требовать от врача назначения препаратов, не соответствующих клинической картине, или вмешательств, не предусмотренных стандартами оказания медицинской помощи. Рецепты на БАДы не выдаются.

5.4. Все спорные вопросы решаются через администрацию клиники, а не в ходе конфликта с врачом.

6. Оплата и финансовые обязательства

6.1. Стоимость услуг указана в прейскуранте, размещенном на сайте и в клинике. Пациенту предоставляется чек и врачебная выписка по результатам каждого приема.

6.2. Оплата производится после оказания услуги.

6.3. При отказе от услуги после ее начала (например, во время осмотра) оплата взимается пропорционально объему оказанной помощи.

6.4. Претензии по качеству или стоимости услуг принимаются в письменной форме в течение 14 дней.

7. Этика и конфиденциальность

7.1. Пациенту запрещено снимать фото/видео сотрудников, других пациентов, интерьеров клиники без письменного разрешения администрации.

7.2. Обсуждение диагнозов и лечения других пациентов в общественных зонах строго запрещено.

7.3. Пациент не вправе требовать от персонала нарушения врачебной тайны в отношении других лиц.

8. Безопасность и ЧС

8.1. В случае плохого самочувствия в клинике — немедленно сообщить администрации или медперсоналу.

8.2. При возникновении пожара, угрозы или иной ЧС — действовать согласно указаниям персонала.

8.3. Запрещено приносить в клинику оружие, взрывчатые, легковоспламеняющиеся или опасные вещества. Также запрещено находиться в клинике в состоянии, угрожающем здоровью окружающих (инфекционные заболевания в острой фазе, психомоторное возбуждение, дезориентация, агрессия и др.).

9. Жалобы и предложения

9.1. Пациент имеет право подать жалобу или предложение:

- устно — администрации;
- письменно — в книгу жалоб и предложений;
- электронно — через сайт или email клиники

9.2. Клиника обязуется рассмотреть обращение в течение 5 рабочих дней и дать ответ.

10. Ответственность за нарушение

Нарушение настоящих правил может повлечь:

- устное предупреждение;
- отказ в оказании услуг;
- удаление из клиники с привлечением охраны;
- в случае грубых нарушений — передача дела в правоохранительные органы.

Подтверждение ознакомления

Пациент, записываясь на прием или посещая клинику, автоматически подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами и обязуется их соблюдать.

 Администрация клиники оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила с обязательным уведомлением пациентов (через сайт, информационные стенды, email-рассылку).