

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«Он Клиник бейби»

109044, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 8, стр. 4, пом.17, ком. 2 ИНН 7705911630 КПП 770501001 тел. (495)223-22-22
ОГРН1107746169981

Генеральный директор

ООО «Он Клиник бейби»

Некрасова И.Е.

01.09.2024 г.

ПРАВИЛА

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

1. Общие положения

1. Правила поведения пациентов в ООО «Он Клиник бейби» (правила внутреннего распорядка для пациентов) (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента во время нахождения в медицинском учреждении ООО «Он Клиник бейби» (далее в целом «Клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений пациентом (его законным представителем) и Клиникой. Правила определяют нормы поведения законных представителей и иных посетителей Клиники при получении медицинских услуг с целью обеспечения благоприятных условий при оказании медицинской помощи и обеспечения безопасности при посещении Клиники.

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. No 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992г. No 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 29 ноября 2010 г. No 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 No 736 и иными нормативно-правовым и актами в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

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.

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.

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. Факт ознакомления с Правилами для пациентов подтверждается путем проставления подписи в договоре о предоставлении платных услуг в медицинской карте.

6. Порядок оказания медицинской помощи в клинике ООО «Он Клиник бейби» является медицинским учреждением, оказывающим:

- первичную доврачебную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях,
- первичную врачебную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях;
- первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях.

7. 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.

8. Медицинские услуги оказываются в соответствии с режимом Клиники: ежедневно с 9.00 до 20.00; в воскресенье с 9.00 до 20.00

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 10 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.

При первичном обращении в Клинику на каждого пациента оформляется документ формы №112/у «Историй развития ребенка», который является юридическим медицинским документом Клиники.

Оказание медицинских услуг строго ограничивается сроками договора. После окончания действия договора «История развития ребенка» хранится в архиве Клиники в течение 25 лет.

По письменному заявлению пациента выписка из «Истории развития ребенка» предоставляется бесплатно в течение 30 рабочих дней. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты.

9. Вызов врача на дом в рабочие дни осуществляется с 8.00 до 14.00 для страховых пациентов, с 8.00 до 18.00- для пациентов за наличный расчет, в субботу- с 8.00 до 12.00- для страховых пациентов, с 8.00 до 18.00 для пациентов за наличный расчет, в воскресенье- с 8.00 до 18.00 для всех групп пациентов за наличный расчет, если не отмечено в программах иное. Обслуживание пациентов на дому осуществляется по адресу, указанному в договоре. При оказании медуслуг на дому с родителями пациента согласовывается только дата посещения.

10. Обслуживание пациентов, заключивших договор на годовое обслуживание, начинается с даты начала действия договора и поступления в клинику информации от страховой компании.

Оказание медицинских услуг строго ограничивается сроками договора. Объем предоставляемых медицинских услуг определяется наличием страхового события (острое заболевание, обострение хронического заболевания, травмы, отравления), программой застрахованного и его возрастом.

11. Плановые мероприятия, соответствующие декретированному возрасту ребенка, входят в программу договора.

Если в момент прикрепления возраст ребенка превышает декретированный возраст на 15 и более календарных дней, то предусмотренные плановые мероприятия проводятся или могут быть проведены за наличный расчет (плановые осмотры врачей специалистов, анализы, другие обследования).

12. Иммунизация в рамках Национального календаря профилактических прививок проводится вакцинами, разрешенными к применению на территории России, в установленном порядке в соответствии с инструкцией по их применению. При нарушении срока начала прививок вакцинацию проводят по схемам, предусмотренным Национальным календарем профилактических прививок и инструкциями по применению препаратов. Прививки, не проведенные в соответствии с календарным возрастом в период, предшествующий настоящему договору, осуществляются за дополнительную плату (прием врача-педиатра, стоимость вакцины).

13. Клиника предоставляет информационные услуги по организации медицинской помощи через колл-центр и на сайте www.onclinic.ru Телефон: (495)223-22-22.

График работы колл-центра: ежедневно с 8.00. -24.00.

2. Права и обязанности пациента.

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. No 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, отказ от вакцинации, а также на отказ от выполнения медицинских назначений специалистов (врачей) Клиники, если обнаружит, что эти назначения ухудшают или могут ухудшить его здоровье; 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. Отказы от вакцинации проводятся через Иммунологическую комиссию.
- 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.
- п) сохранение медицинскими работниками в тайне информации о состоянии здоровья ребенка, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении несовершеннолетнего, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

Законный представитель несовершеннолетнего обязан:

- а) своевременно обращаться за медицинской помощью несовершеннолетнему ;
- б) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 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 все необходимые документы, требующиеся при предоставлении медицинских услуг , в том числе информированное добровольное согласие и при оформлении информированного добровольного согласия озвучить медицинскому персоналу 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 несовершеннолетнего , о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и 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. Представителям несовершеннолетних и иным посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических 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. Использовать детскую комнату для принятия пищи ребенка;

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;

3) 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.

4. 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 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, согласие на обработку персональных данных и сведениях, отнесенных к врачебной тайне.

5. В порядке, установленном законодательством Российской Федерации, застрахованным пациентам и разовым пациентам за наличный расчет на случай временной нетрудоспособности **выдается электронный листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095/у- для учащихся)**. Оформление листка нетрудоспособности осуществляется при личном присутствии родителя или другого члена семьи, который будет осуществлять уход за больным ребенком , при предъявлении паспорта (документа удостоверяющего личность), СНИЛС.

Лица, находящиеся на листке нетрудоспособности по уходу за больным ребенком , несут личную ответственность за достоверность предоставляемой информации, необходимой для оформления листка нетрудоспособности: нахождение в стандартном отпуске, отпуске с получением другого листка нетрудоспособности, наличие выходных дней; наименование организации (места работы); наличие работы по совместительству.

Листок временной нетрудоспособности оформляется лечащим врачом после личного осмотра ребенка. Продление и закрытие листка нетрудоспособности осуществляется врачом после личного осмотра ребенка и подтверждается записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

За нарушение режима и настоящих Правил законному представителю ребенка может быть оформлена соответствующая отметка в электронном листке временной нетрудоспособности.

Нарушением считается:

- а) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру без уважительных причин;
- б) несоблюдение требований и рекомендаций лечащего врача;
- в) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В случае возникновения конфликтных ситуаций, жалоб пациент имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Клиники или заместителю в часы работы в будние дни или к дежурному администратору в выходные и праздничные дни.

А) При личном приеме представитель пациента предъявляет документ, удостоверяющий его

личность.

Б)Содержание устного обращения заносится в ежемесячный отчет по претензиям.

В)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 отчете по претензиям.

Г)Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. Вопросы, требующие разбора на врачебной комиссии, выносятся на ВК.

Д)В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Е) Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование учреждения (в которое направляется письменное обращение), - фамилию, имя, отчество,
- должность соответствующего должностного лица,
- свою фамилию, имя, отчество,
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, телефон
- суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Ж) В случае необходимости, в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

З)Письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

И) Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении или выдается по согласованию с представителем ребенка лично на руки. В документах (заявлении) при необходимости делается отметка об отсутствии претензии к клинике с подписью представителя пациента.

К) Пациент имеет право изложить претензию в книге жалоб, которая находится на рецепшн, или оставить письменное обращение на сайте Клиники. В жалобе обязательно указывается контактный телефон. В течение 5 рабочих дней главный врач или его заместитель сообщает о результате проведенной служебной проверки.

7. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ.

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.

А) Информация о состоянии здоровья предоставляется законному представителю ребенка лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. Законный представитель ребенка может письменно назначить иное лицо, которому может быть передана такая информация.

Б) Законный представитель ребенка имеет право, находясь в клинике, непосредственно знакомиться с медицинской документацией.

В) Законный представитель ребенка 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.

Г) Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну, и может предоставляться 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).

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

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

В амбулаторно-поликлинических подразделениях пациентам оказывается первичная доврачебная и врачебная медико-санитарная, специализированная помощь непосредственно в Клинике и на дому.

Б) Амбулаторно-поликлиническая помощь оказывается в Клинике всем контингентам на условии платных медицинских услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями договоров на оказание платных медицинских услуг. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, также является пациентом, который обязан оплатить предоставленные ему Клиникой медицинские услуги в сроки и порядке, которые определены договором, в противном случае Клиника вправе обратиться за судебной защитой.

Б) При необходимости оказания амбулаторно-поликлинической помощи представитель ребенка обращается на центральный ресепшен, обеспечивающего регистрацию пациентов на прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращении пациента, по телефону, так и онлайн запись. При первичном обращении (после прохождения процедуры прикрепления) на центральном ресепшене на пациента оформляется медицинская карта пациента формы No112/у, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

В) 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 представитель ребенка может получить на ресепшн в устной форме и наглядно на информационных стендах (стойках), расположенных в помещениях ООО «Он Клиник бейби», а также на сайте www.onclinic.ru в сети «Интернет».

Для удобства пациентов и учета их посещений, осуществляется предварительная запись пациента на прием к врачу через колл-центр и онлайн запись с указанием фамилии врача и времени явки к врачу. Направления на медицинские процедуры, обследования выдаются лечащим врачом.

Г) При амбулаторном лечении (обследовании) представитель пациента также обязан явиться на прием к врачу в назначенные дни и часы и соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащими врачом.

9. Ответственность за неисполнение Правил в ООО «Он Клиник бейби».

А) 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.

Б) В зоне ответственности каждого представителя ребенка 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 бейби» имеет право отказаться от наблюдения за пациентом и его лечением, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

В) 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.