

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ АРТРОКЛИНИКИ

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и обязательны для всех пациентов и посетителей Артроклиники.

1. Права пациентов

1.1. Уважительное и достойное отношение

Каждый пациент, независимо от возраста, пола, расы, национальности, вероисповедания и состояния здоровья, получает полноценную и профессиональную медицинскую помощь. Сотрудники клиники относятся к пациентам с уважением, вниманием и заботой.

1.2. Качественная и своевременная медицинская помощь

Медицинская помощь оказывается квалифицированными специалистами в соответствии с клиническими рекомендациями и стандартами медицинской помощи. Если оказание какого-либо вида помощи невозможно в Артроклинике, пациент будет уведомлён об этом и ему будут предложены альтернативные варианты.

1.3. Информированное согласие

Перед медицинским вмешательством пациент получает полную информацию о целях, методах, возможных рисках, последствиях и альтернативах лечения. Медицинское вмешательство осуществляется только после получения информированного добровольного согласия пациента (ст. 20 ФЗ-323).

Пациент имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных законом.

1.4. Врачебная тайна

Вся информация о состоянии здоровья, диагнозе и лечении является конфиденциальной (ст. 13 ФЗ-323). Доступ к медицинской документации имеют только специалисты, непосредственно участвующие в лечении. Информация не передаётся третьим лицам без письменного согласия пациента, кроме случаев, предусмотренных законом.

1.5. Доступ к информации

Пациент имеет право:

- получать информацию о состоянии своего здоровья в доступной форме;
- знать ФИО и квалификацию лечащего врача;
- знакомиться с медицинской документацией, получать копии и выписки;
- получать информацию об оказываемых услугах и их стоимости;
- обращаться с жалобами и предложениями к администрации клиники.

1.6. Выбор врача

Пациент имеет право на выбор врача с учётом наличия свободных слотов в расписании.

Перечень прав пациентов не является исчерпывающим. Полный перечень прав предусмотрен ФЗ-323 и Публичным договором-офертой.

2. Обязанности пациентов и посетителей

2.1. Предоставление достоверной информации

Пациент обязан предоставить полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, перенесённых заболеваниях, аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах и имеющихся противопоказаниях.

При изменении паспортных или контактных данных пациент обязан сообщить об этом администратору.

2.2. Соблюдение рекомендаций врача

Пациент обязан соблюдать назначения и рекомендации лечащего врача, в том числе назначенный режим лечения. Несоблюдение рекомендаций может снизить качество оказываемых услуг или отрицательно сказаться на состоянии здоровья.

2.3. Уважительное отношение

Пациенты и посетители обязаны уважительно относиться к медицинскому персоналу, другим пациентам и посетителям клиники. Не допускаются угрозы, оскорбления, агрессивное поведение, создание помех в работе клиники.

2.4. Бережное отношение к имуществу

Пациенты и посетители обязаны бережно относиться к имуществу и оборудованию клиники. Запрещается самостоятельно пользоваться медицинским оборудованием, входить в служебные помещения без сопровождения персонала.

2.5. Соблюдение условий договора

Пациент обязан выполнять обязательства, предусмотренные Публичным договором-офертой, в том числе своевременно оплачивать оказанные услуги.

3. Первый визит в клинику

Придите за 10–15 минут до назначенного времени приёма для оформления документов.

Что взять с собой:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- результаты предыдущих обследований, снимки, выписки (при наличии);
- направление от другого врача (при наличии);

Для несовершеннолетних пациентов (до 15 лет):

- свидетельство о рождении (до 14 лет) или паспорт (с 14 лет);
- паспорт законного представителя (родителя, опекуна, усыновителя);
- если с ребёнком приходит не законный представитель — нотариально заверенная доверенность.

На первый визит с несовершеннолетним обязательно должны прийти родители или законные представители.

При первичном обращении администратор оформляет:

- Соглашение о присоединении к Публичному договору-оферте
- Согласие на обработку персональных данных;
- Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

4. Правила посещения клиники

4.1. Пунктуальность

Приходите в клинику за 5–10 минут до назначенного времени.

При опоздании до 10 минут — решение о проведении приёма принимается по факту прибытия с учётом расписания врача.

При опоздании более 10 минут — врач вправе отказать в проведении приёма в данное время, так как это может нарушить качество консультации и расписание других пациентов. Вам будет предложено записаться на другое время.

Если вы не можете прийти на приём, пожалуйста, предупредите нас заблаговременно по телефону +7 (3952) 23-17-03.

4.2. На территории клиники запрещается

- находиться в верхней одежде без сменной обуви (или бахил), кроме летнего периода;
- курить в здании и на прилегающей территории клиники;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и психотропные вещества;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (за исключением необходимости оказания экстренной помощи);
- пользоваться мобильным телефоном в режиме «звук» (переведите устройство в беззвучный режим); не пользуйтесь телефоном в кабинете врача;
- находиться в служебных помещениях без сопровождения персонала;
- самостоятельно пользоваться медицинским оборудованием;
- находиться с домашними животными;
- оставлять без присмотра детей;
- вести себя агрессивно, создавать шум, препятствовать работе клиники.

4.3. Фото- и видеосъёмка

Фото- и видеосъёмка в общественных зонах клиники (холл, коридоры) не запрещена при условии, что она не нарушает комфорт других пациентов и не содержит персональных данных третьих лиц. Съёмка в кабинетах врачей, процедурных и диагностических помещениях допускается только с разрешения медицинского персонала.

4.4. Ценные вещи

Клиника не несёт ответственности за сохранность ценных вещей, оставленных без присмотра. Просим не оставлять ценные вещи в гардеробе и раздевалках.

5. Пациентам с ограниченной подвижностью

Артроклиника специализируется на лечении заболеваний суставов. Мы понимаем, что многие пациенты обращаются к нам с болевым синдромом и ограничениями в движении.

- Если вы передвигаетесь на костылях, в ортезе, с тростью или в инвалидном кресле — сообщите об этом при записи, и мы подготовим комфортные условия для вашего приёма.
- При необходимости администратор встретит вас у входа и поможет перемещению по клинике.
- Сопровождающее лицо может находиться с вами в зоне ожидания и (по согласованию с врачом) в кабинете во время приёма.

6. Ответственность

В случае нарушения пациентом или посетителем настоящих Правил клиника оставляет за собой право отказать в приёме и оказании услуг при отсутствии необходимости в экстренной медицинской помощи (ст. 782 ГК РФ, ст. 11 ФЗ-323).

За умышленное повреждение имущества клиники виновное лицо несёт материальную ответственность в соответствии с законодательством РФ.