

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «БЕРЕГИНЯ»

О.П. Янкович
приказом от «19» ноября 2025 г. № 25

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «БЕРЕГИНЯ»

Настоящие Правила поведения Пациентов в медицинской организации (далее по тексту – Правила) ООО «БЕРЕГИНЯ» (далее по тексту – Клиника) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 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» и иными нормативно-правовыми актами в сфере здравоохранения.

Правила являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим права, обязанности и правила поведения Пациента (Законных представителей) и иных лиц во время посещения Клиники, а также иные вопросы, возникающие между Пациентом (его представителем), медицинской организацией и её сотрудниками, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила являются обязательными для Персонала, Пациентов (Заказчиков), Законных представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, и разработаны в целях соблюдения предусмотренных законодательством прав Пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества и в полном объёме.

1.2. Настоящие Правила размещаются на сайте Клиники <https://bereginya-med.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационном стенде Клиники.

1.3. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и иную информацию непосредственно у медицинских регистраторов (далее - регистраторов) в Клинике, по телефону или на сайте.

II. Порядок записи на прием к врачу и подготовки к диагностическим исследованиям

2.1. Предварительная запись на прием к врачу соответствующей специальности осуществляется Пациентом (Заказчиком) по телефону, при личном обращении в Клинику, с использованием сайта (онлайн запись).

2.2. При записи на прием к врачу Пациент (Заказчик) должен сообщить/указать следующие данные: фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения, контактный телефон.

2.3. Дату и время приёма Пациент (Заказчик) выбирает по согласованию с регистратором из имеющихся свободных «окон» в расписании врача/медицинского работника.

2.4. При отмене предварительной записи Пациенту (Заказчику) надлежит сообщить об этом Клинике любым доступным способом (по телефону, лично) не позднее, чем за 24 часа до приема.

2.5. Клиника вправе связаться с Пациентом (Заказчиком) любым доступным способом (по телефону, иное) в целях подтверждения явки на прием по предварительной записи.

2.6. Если Клиникой была предпринята попытка связаться с Пациентом (Заказчиком) в целях подтверждения записи, и Пациент (Заказчик) не подтвердил указанную запись (по телефону при условии соблюдения времени подтверждения, указанного в сообщении), до дня, предшествующего дню приема, Клиника вправе считать прием отмененным. На ранее забронированное Пациентом (Заказчиком) время может быть записан другой Пациент.

2.7. Порядок подготовки к диагностическим исследованиям разъясняется врачом-специалистом/иным медицинским работником Клиники во время приема Пациента. По ряду диагностических исследований регистраторами Клиники выдаются Пациенту подробные памятки о порядке подготовки.

III. Правила поведения Пациента в Клинике

3.1. При посещении Клиники Пациент должен:

- надеть бахилы, которые лежат в специальных контейнерах при входе в Клинику;
- снять верхнюю одежду в гардеробе, расположенном в регистратуре Клиники справа от входа;
- обратиться к регистратору, изложив цель визита и предоставив необходимые документы.

3.2. При первом посещении Клиники Пациент предъявляет регистратору Паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. Это необходимо для оформления Договора на оказание платных медицинских услуг, согласия на обработку персональных данных, информированного добровольного согласия (далее – ИДС) на медицинское вмешательство, а также других документов в соответствии с требованиями законодательства РФ, и их последующего подписания.

3.3. При первом обращении в Клинику Пациенту следует явиться на приём за 15- 20 минут до его начала. Это время требуется для заключения Договора и заполнения необходимой медицинской документации (анкеты пациента, ИДС на виды медицинских вмешательств и согласия на обработку персональных данных и др.).

3.4. Если пациент опоздал на прием, то Клиника имеет право перенести прием на другую свободную дату и время после согласования с Пациентом. Это связано с тем, что опоздание одного Пациента ущемляет право другого на полноценный и своевременный прием.

3.5. Пациент должен вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу. Посетители обязаны соблюдать нормы поведения в общественных местах, обращаться к работникам и другим посетителям Клиники в спокойной, вежливой, уважительной форме. При грубом нарушении посетителями Правил внутреннего распорядка работы клиники, сотрудники клиники могут отказать в приеме, а также использовать охранную сигнализацию.

3.6. При пребывании в Клинике не следует оставлять свои вещи без присмотра. Клиника не отвечает за их сохранность. В случае обнаружения оставленных вещей просьба сообщать об этом регистратору.

3.7. Пациент вправе заходить в кабинет врача только по приглашению персонала Клиники.

IV. Обеспечение безопасности в Клинике

4.1. В целях обеспечения безопасной работы Клиники в помещениях установлено и ведется видеонаблюдение.

4.2. Телефонные разговоры, ведущиеся с рабочих телефонов Клиники, подлежат аудиозаписи с целью регистрации формы общения сторон; вызовов пациента на прием и засвидетельствования рекомендаций врача и персонала клиники.

V. При нахождении в Клинике Пациенту запрещается:

5.1. входить в Клинику на роликах и с велосипедами, с собаками и другими животными;

5.2. курить;

5.3. громко разговаривать, употреблять нецензурную лексику, шуметь, хлопать дверьми, громко слушать музыку;

5.4. находиться в верхней одежде;

5.5. находиться без бахил;

5.6. употреблять алкогольные напитки, токсические и наркотические вещества;

5.7. пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

5.8. осуществлять телефонные звонки посредством функции «громкая связь» и использовать телефон с включенным звонком;

5.9. производить фото-, аудио-, видеосъемку на территории Клиники без письменного разрешения директора (а при его отсутствии – заместителя директора). При этом съёмка допускается только в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите врачебной тайны и/или не нарушает прав других граждан;

5.10. приходить в Клинику в грязной и рабочей спецодежде, нахождение в которой в помещениях Клиники может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима.

VI. Причины отказа в оказании платных медицинских услуг:

- 6.1. невозможность обеспечить безопасность медицинских услуг;
- 6.2. выявление у Пациента противопоказаний к определенному методу диагностики;
- 6.3. нахождение Пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 6.4. в случаях, когда действия Пациента угрожают жизни и здоровью медицинского персонала либо нарушают общественный порядок или настоящие Правила;
- 6.5. опоздание Пациента;
- 6.6. Пациент не оплатил ранее оказанные ему платные медицинские услуги.

При нарушении Пациентом настоящих Правил персонал Клиники вправе составить Акт о нарушении Правил поведения пациентов в Клинике.