ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ

для пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей ООО «ВОРЛД ВИЖЕН»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей ООО «ВОРЛД ВИЖЕН» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья поведение пациентов во время нахождения в помещениях ООО «ВОРЛД ВИЖЕН» (далее – Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Правила обязательны для работников и пациентов Клиники, а также для лиц, сопровождающих пациентов, законных представителей и представителей по доверенности, иных посетителей Клиники. Правила разработаны в целях реализации прав пациента и создания наиболее благоприятных условий для своевременного оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила размещаются на информационном стенде (стойке) в регистратуре в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте Клиники https://worldvision.clinic/ (далее – Сайт).

1.4. Правила включают: права и обязанности пациента; порядок разрешения конфликтных ситуаций; порядок предоставления информации о состоянии здоровья; порядок выдачи медицинских документов, их копий, справок и медицинских заключений; график работы Клиники; ответственность за нарушение Правил.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача с учетом его согласия;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов, проведение по его просьбе консилиума;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав, допуск священнослужителя;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, в том числе о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах диагностики и лечения, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах;
- выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н;
- получение на основании письменного заявления медицинских документов, их копий и выписок из них;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники;
- дачу информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказ от медицинского вмешательства;
- обращение с жалобой к руководству Клиники, в органы государственной власти или в суд.

2.2. Пациент обязан:

- оплачивать медицинские услуги в соответствии с заключенным договором по прейскуранту Клиники;

- соблюдать настоящие Правила;
- подписать согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (или отказ от него);
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
- сообщать лечащему врачу достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, аллергических реакциях;
- выполнять назначения и рекомендации лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- являться на прием и процедуры по предварительной записи в назначенное время, а в случае невозможности явки – заблаговременно сообщать об этом в регистратуру;
- соблюдать санитарно-гигиенический режим (использовать бахилы или сменную обувь, оставлять верхнюю одежду в гардеробе);
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим пациентам, соблюдать общественный порядок;
- соблюдать правила пожарной безопасности, а при обнаружении источников пожара или иных угроз безопасности немедленно сообщить об этом работнику Клиники;
- оформлять в установленном порядке отказ от получения информации о состоянии здоровья, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение.

2.3. Пациентам и посетителям запрещается:

- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, без сменной обуви (бахил);
- курить (в том числе электронные сигареты и иные никотинсодержащие изделия) в здании и на территории Клиники;
- проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы, представляющие угрозу для безопасности окружающих;
- употреблять алкогольные, наркотические и иные токсические вещества, находиться в состоянии опьянения, за исключением необходимости оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной форме;
- производить фото-, видео- и аудиозапись в помещениях Клиники без письменного согласия руководства Клиники, в том числе в кабинетах при оказании медицинских услуг и в холлах, в целях недопущения нарушения прав других пациентов на сохранение врачебной тайны;
- громко разговаривать по телефону, использовать громкую связь, прослушивать аудио- и видеоконтент без наушников;
- входить без вызова в процедурные и операционные помещения, кабинеты врачей;
- выражаться нецензурно, вести себя некорректно по отношению к работникам и посетителям Клиники;
- выносить из помещений Клиники медицинские документы, изымать документы из медицинских карт и с информационных стендов;
- присутствовать при выполнении медицинских вмешательств другим пациентам без разрешения медицинского работника;
- находиться в Клинике с домашними животными (за исключением собак-проводников);
- портить мебель и предметы интерьера, размещать объявления без согласования с администрацией;
- преграждать проезд транспорта экстренных служб.

2.4. Допуск третьих лиц в кабинеты при оказании медицинских услуг не допускается, за исключением сопровождения пациента законным представителем и случаев объективной необходимости сопровождения пациента (нарушение слуха, зрения, пожилой возраст и т.п.).

2.5. Предварительная запись на прием не дает права входить в кабинет без приглашения медицинского работника, получать медицинскую помощь ранее пациентов, ожидающих приема по причинам, не зависящим от медицинского работника, требовать прекращения оказания помощи другому пациенту.

3. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

3.1. В случае нарушения прав пациент (его законный представитель) может обратиться с жалобой к руководству Клиники, в страховую медицинскую организацию (при обслуживании по ДМС), в контролирующие органы либо использовать иные способы защиты своих прав.

3.2. Обращения рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.3. Пациент вправе обратиться к руководству Клиники на личном приеме согласно графику приема или в письменной форме. Замечания, предложения и отзывы могут быть внесены в книгу отзывов и предложений, находящуюся в регистратуре, или направлены по электронной почте info@worldvision.clinic.

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Если изложенные в устном обращении обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, ответ может быть дан устно с согласия гражданина; в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

3.5. В письменном обращении указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, почтовый адрес или адрес электронной почты для ответа, суть обращения, личная подпись и дата. К обращению могут быть приложены документы (копии), подтверждающие доводы заявителя. Обращения, не позволяющие установить заявителя, по существу не рассматриваются.

3.6. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении, в сроки, установленные законодательством Российской Федерации; претензии потребителей рассматриваются в сроки, установленные Законом «О защите прав потребителей».

3.7. Споры между пациентом и Клиникой разрешаются путем переговоров, а при недостижении согласия – в судебном порядке.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ

4.1. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично пациенту лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в обследовании и лечении.

4.3. В отношении лиц, не достигших возраста 15 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям. Лицам в возрасте от 15 до 18 лет, не приобретшим дееспособность в полном объеме, информация предоставляется лично, а также до достижения ими совершеннолетия – их законным представителям (часть 2 статьи 22 Федерального закона № 323-ФЗ).

4.4. Отказ пациента от получения информации о состоянии своего здоровья фиксируется в медицинской документации.

4.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и предоставляется без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

4.6. Информация о состоянии здоровья по телефону не предоставляется.

5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, ИХ КОПИЙ, СПРАВОК И МЕДИЦИНСКИХ ЗАКЛЮЧЕНИЙ

5.1. Медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, их копии и выписки из них, справки и медицинские заключения (далее – документы) выдаются при личном обращении пациента (его законного представителя или представителя по доверенности) при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего полномочия представителя.

5.2. Документы выдаются на основании письменного заявления (запроса), в том числе направленного в электронной форме.

5.3. Медицинские документы (их копии) и выписки из них выдаются в сроки, установленные приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н; справки и медицинские заключения – в порядке и сроки, установленные приказом Минздрава России от 15.04.2026 № 286н.

5.4. Факт выдачи документов фиксируется записью в журнале (в том числе в электронной форме).

5.5. Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования и содержат комплексную оценку состояния здоровья пациента, в том числе описание проведенного обследования и (или) лечения, их результатов, обоснованные выводы о наличии (отсутствии) заболевания, медицинских показаний или противопоказаний, иные сведения, касающиеся состояния здоровья пациента.

6. ГРАФИК РАБОТЫ

6.1. Режим работы Клиники: ежедневно с 9:00 до 21:00. Информация о графике работы Клиники и медицинских работников размещается в регистратуре и на Сайте.

6.2. Для получения медицинской помощи в плановой форме пациент обращается в регистратуру (лично, по телефону или через Сайт) для записи на прием. При первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта.

6.3. Прием пациентов в дневной стационар для проведения оперативного вмешательства осуществляется в назначенный день по индивидуальной записи. При себе пациенту необходимо иметь документ, удостоверяющий личность, результаты предоперационного обследования по перечню, выданному лечащим врачом, заключение терапевта. При отсутствии результатов обследования они могут быть получены в Клинике на платной основе.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. В случае нарушения Правил работники Клиники вправе делать нарушителям замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные законодательством Российской Федерации, в том числе вызвать сотрудников охраны или полиции.

7.2. Воспрепятствование оказанию медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение материального ущерба имуществу Клиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.3. Несоблюдение пациентом Правил и рекомендаций лечащего врача может повлечь: отметку о нарушении режима в листке нетрудоспособности; расторжение договора на оказание платных медицинских услуг в порядке, предусмотренном договором и законом; отказ в дальнейшем оказании плановых медицинских услуг (за исключением медицинской помощи в экстренной форме).

8. НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ;
- Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659;
- приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»;
- приказ Минздрава России от 15.04.2026 № 286н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»;
- приказ Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»;
- приказ Минздрава России от 23.11.2021 № 1089н «Об утверждении Условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков

нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации».