

## **УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор ТОО «Клиника доктора Кобландина»

/Муханова Ж.А./

М.П.

## **КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТА И СОПРОВОЖДАЮЩИХ ЛИЦ В КЛИНИКЕ**

Код документа: КП/ПАЦ-КП1

Редакция № КП1 от «30» октября 2025 г.

Вводится в действие с «30» октября 2025 г.

Клиника: ТОО «Клиника доктора Кобландина», БИН 180240041613. Адрес: РК, город Алматы, 050040, улица Маркова, дом 75. Официальный канал связи Клиники — единый номер телефона и WhatsApp: +7 775 705 33 33. Любые иные каналы (личные мессенджеры/аккаунты сотрудников) не считаются официальными. Информация о правилах и расписании доводится со ссылкой через сайт Клиники и информационный стенд на ресепшене.

### **1. Цель и правовые основания**

**1.1.** Кодекс устанавливает обязательные правила поведения Пациентов и сопровождающих лиц на территории Клиники, в амбулаторно-поликлинических подразделениях, дневном и круглосуточном стационаре.

**1.2.** Кодекс разработан на основании Кодекса Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» № 360-VI ЗРК от 07.07.2020 (далее — Кодекс), санитарно-эпидемиологических требований, а также локальных актов Клиники.

**1.3.** Соблюдение Кодекса является условием получения платных медицинских услуг по Договору с Клиникой.

### **2. Термины**

**2.1.** Пациент — физическое лицо, получающее медицинские услуги в Клинике.

**2.2.** Сопровождающее лицо — член семьи, законный представитель или иной допущенный Клиникой посетитель, помогающий Пациенту.

**2.3.** Территория Клиники — все помещения и прилегающие участки, включая палаты, операционные, перевязочные, зона ресепшен, коридоры, лестничная площадка.

### **3. Основные права Пациента**

**3.1.** Уважительное и гуманное отношение, недопустимость дискриминации.

**3.2.** Получение полной и доступной информации о состоянии здоровья, планируемых вмешательствах и рисках.

**3.3.** Медицинская тайна и защита персональных данных.

**3.4.** Свободный выбор врача/медорганизации в пределах возможностей Клиники.

**3.5.** Право на отказ от медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

### **4. Обязанности Пациента**

#### **Пациент обязуется:**

**4.1.** Предоставлять врачу достоверные и полные сведения о состоянии здоровья, ранее перенесённых заболеваниях, аллергиях, принимаемых препаратах, вмешательствах.

**4.2.**

Своевременно предоставлять документы (удостоверение личности/паспорт),

результаты обследований, информированное согласие, согласия на обработку персональных данных.

**4.3.** Выполнять предоперационные и послеоперационные назначения, режим питания, приёма лекарств, явку на контрольные осмотры, правила подготовки к исследованиям и операциям.

**4.4.** Соблюдать санитарно-эпидемиологические требования, чистоту и гигиену, правила инфекционного контроля, включая обязательное надевание бахил на входе; масочный режим и гигиена рук — при введении соответствующего режима.

**4.5.** Бережно относиться к имуществу Клиники, не вмешиваться в работу медицинского персонала.

**4.6.** Соблюдать тишину и покой других пациентов; не допускать поведения, создающего угрозу безопасности, здоровью или достоинству других лиц.

**4.7.** Выполнять требования внутреннего распорядка, режима посещений и пропускного режима; следовать указаниям медперсонала в пределах его компетенции.

**4.8.** Своевременно производить оплату платных услуг в порядке и сроки, определённые Договором.

**4.9.** Немедленно сообщать персоналу о любом ухудшении самочувствия.

**4.10.** Не находиться на территории Клиники в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; не приносить и не употреблять алкоголь, наркотические и психотропные вещества; не иметь при себе оружие и иные опасные предметы.

**4.11.** Не осуществлять фото/видеосъёмку медперсонала, иных пациентов, лечебного процесса и документов без письменного разрешения Клиники и участников съёмки.

## **5. Правила поведения в амбулаторном приёме**

**5.1.** Прибыть на консультацию за 10–15 минут до назначенного времени и пройти идентификацию у администратора; при оперативном лечении явка в Клинику — примерно за 2 часа до времени операции (если персоналом не указано иное).

**5.2.** Снять верхнюю одежду в гардеробе/ на вешалке, соблюдать чистоту.

**5.3.** При входе к врачу перевести телефон в беззвучный режим, а по требованию врача — полностью выключить. Не вести аудио /видеозапись консультации без разрешения. Телефонные разговоры — только вне кабинета, чтобы не мешать процессу консультации.

**5.4.** В кабинете врача находится только Пациенту; сопровождающий допускается с согласия Пациента и врача при соблюдении конфиденциальности и правил гигиены.

**5.5.** Запрещено самостоятельно входить в служебные помещения и операционные зоны, трогать стерильные материалы и оборудование.

**5.6.** Возможны задержки по объективным медицинским причинам (продолжение операции, оказание экстренной помощи). В таких случаях время консультации/операции может быть сдвинуто; просим сохранять спокойствие и дождаться вызова администратора/врача.

## **6. Правила поведения в стационаре/дневном стационаре**

**6.1.** Соблюдать режим отделения (подъём, приём пищи, посещение процедур и перевязок, «тихий час»).

**6.2.** Использовать индивидуальные средства гигиены; не пользоваться вещами других пациентов.

**6.3.** Личные вещи, особенно ценные (деньги, документы, украшения, гаджеты), рекомендуется оставлять дома. Клиника не несёт ответственности за их сохранность, если они не переданы на хранение администратору по описи и под подпись. При необходимости Пациент может сдать ценности администратору на ответственное хранение.

**6.4.** Самовольные уходы со стационара без разрешения лечащего врача запрещены.

**6.5.** Курение, вейпы и никотиносодержащие изделия на территории Клиники запрещены.

**6.6.** Хранение и употребление пищи, не согласованной с лечащим врачом (при установленном режиме), запрещено.

**6.7.** Средства связи и гаджеты использовать так, чтобы не мешать соседям по палате и работе персонала; фотосъёмка — только при соблюдении п. 4.11.

**6.8.** В день операции Пациент прибывает в Клинику примерно за 2 часа до назначенного времени для оформления, подготовки и предоперационного контроля анализов (если персоналом не указано иное).

## **7. Правила для сопровождающих лиц и посетителей**

**7.1.** В палату и иные помещения сопровождающие допускаются только с разрешения персонала, в установленные часы посещений, из расчёта не более 1 сопровождающего.

**7.2.** Сопровождающий обязан: провести санитарную обработку рук при входе; надеть бахилы (обязательно); соблюдать тишину и чистоту; не мешать работе персонала; носить маску — только при введении соответствующего режима по распоряжению Клиники или государственных органов.

**7.3.** Запрещается приносить и передавать Пациентам алкоголь, энергетики, скоропортящиеся и запрещённые продукты, лекарственные средства без согласования с лечащим врачом.

**7.4.** Сопровождающим запрещается находиться в «стерильных» и «чистых» зонах (операционные, перевязочные, анестезиологические, стерилизационные и т.п.), кроме случаев, прямо предусмотренных клиническими протоколами и с разрешения врача.

**7.5.** Фото/видеосъёмка персонала, пациентов, процедур без письменного согласия и разрешения Клиники — запрещена (см. п. 4.11).

**7.6.** При нарушении правил сопровождающий может быть выведен с территории Клиники; повторный допуск — по решению администрации.

**7.7.** Сопровождающим запрещено длительное пребывание в помещениях Клиники. После оформления и передачи Пациента персоналу сопровождающие покидают территорию и возвращаются по звонку администратора/врача о завершении операции и готовности к выдаче информации.

**7.8.** Сопровождающий не задаёт лишние вопросы и не отвлекает персонал. О ходе и результатах лечения, сроках окончания операции сообщает только врач при наличии возможности. Операция может длиться дольше, чем планировалось; информация предоставляется по завершении или при необходимости.

**7.9.** Персонал операционного блока не прерывает ход операции для передачи промежуточной информации; фото/видеосъёмка в операционной допускается только в клинических целях; просьбы о дополнительных фото/ видео не удовлетворяются.

## **8. Коммуникация, жалобы и предложения**

**8.1.** Все вопросы по лечению и организации помощи адресуются лечащему врачу или уполномоченному врачу.

**8.2.** Обращения, жалобы и предложения принимаются устно либо письменно (в т.ч. через WhatsApp +7 775 705 33 33).

**8.3.** Клиника обеспечивает рассмотрение обращения в сроки, установленные законодательством и локальными актами.

**8.4.** Медицинскую информацию (диагноз, план и объём вмешательства, риски, ход и результаты операции, прогноз) Пациенту и законным представителям сообщает только лечащий врач или уполномоченный врач Клиники.

**8.5.** Администраторы и иные сотрудники не комментируют медицинские вопросы и не прогнозируют время окончания операции; их задача — организационные

коммуникации и информирование по готовности врача. Просьбы «зайти в операционную и уточнить» не исполняются.

## **9. Конфиденциальность, персональные данные и фото/видео**

**9.1.** Клиника соблюдает режим медицинской тайны и обрабатывает персональные данные Пациента на законном основании — в целях оказания медпомощи, ведения документации и расчётов.

**9.2.** Предоставление третьим лицам сведений о Пациенте допускается только на основании закона, судебного акта или письменного согласия Пациента/законного представителя.

**9.3.** Ведение Пациентом/сопровождающими аудио-/видеозаписи консультаций, процедур, в т.ч. переписки с Клиникой, допустимо только при соблюдении п. 4.11 и без разглашения медицинской тайны и персональных данных третьих лиц.

**9.4.** Система видеонаблюдения может использоваться в общих зонах для обеспечения безопасности; запись не ведётся в кабинете врача при осмотре/процедурах, в санузлах и иных местах, где требуется соблюдение приватности.

## **10. Финансовые правила**

**10.1.** Услуги Клиники оказываются на основании Договора и оплачиваются Пациентом; авансовые платежи и бронирование — по Единому согласию/ Приложению к Договору.

**10.2.** Возврат предоплаты, перенос дат, условия рассрочки — по условиям Единого согласия и Договора.

## **11. Запреты и меры безопасности**

**11.1.** Запрещены: агрессивное, оскорбительное поведение, угрозы, буллинг, коррупционные предложения, распитие спиртных напитков, употребление наркотиков, курение и вейпинг, нахождение в состоянии опьянения, ношение оружия и опасных предметов.

**11.2.** При угрозе жизни и здоровью персонал Клиники вправе привлечь службу безопасности и/или правоохранительные органы.

**11.3.** В случае порчи имущества Клиники Пациент/сопровождающий возмещает причинённый ущерб в установленном порядке.

## **12. Порядок реагирования на нарушение Кодекса**

**12.1.** При незначительных нарушениях — устное предупреждение.

**12.2.** При повторных нарушениях — письменное предупреждение, ограничение посещений, временное приостановление оказания услуг.

**12.3.** При грубых нарушениях (насилие, угрозы, опьянение, нарушение стерильности, съемка без разрешения, порча имущества) — удаление с территории, вызов полиции, расторжение Договора, составление Акта; оказание экстренной медицинской помощи при необходимости — в приоритетном порядке.

**12.4.** Решения принимаются администрацией/ врачом с обязательной фиксацией в документации.

**12.5.** Замечания по незначительным вопросам не подлежат письменной фиксации; фиксации подлежат только нарушения правил, оформляемые Актом установленной формы.

## **13. Заключительные положения**

**13.1.** Кодекс доводится до Пациентов и сопровождающих посредством размещения на стойке администратора, на информационном стенде ресепшена и на сайте Клиники, а также включается в договорную документацию. Размещение на сайте и стенде

считается надлежащим уведомлением.

**13.2.** Факт ознакомления Пациента и сопровождающего с Кодексом подтверждается подписанием Договора на оказание платных медицинских услуг, в котором содержится отсылка к данному Кодексу. Отдельный Лист ознакомления не оформляется.

**13.3.** Вопросы, не урегулированные Кодексом, решаются в соответствии с законодательством РК и локальными актами Клиники.

**! Кратко о ключевых правах и обязанностях Пациента (информационная памятка)**

**Права:** уважение, информация, выбор, тайна и защита данных, обезболивание и облегчение боли, отказ от помощи (кроме установленного законом), доступ к меддокументации в порядке, установленном законодательством.

**Обязанности:** сообщать правдивые сведения, выполнять назначения и режим, соблюдать санитарные правила и внутренний распорядок, бережно относиться к имуществу, уважать персонал и пациентов, соблюдать правила оплаты.