

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 находиться 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 дожидаться 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, съёмка 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.