

**Правила внутреннего  
распорядка для  
пациентов  
ООО «Медицина-С»**

**2022 год**



«Согласовано»  
Главный врач  
ООО «Медицина-С»  
Капелюх Н. В.



«Утверждаю»  
Директор  
ООО «Медицина-С»  
Капелюх М. В.

## **1. Общие положения.**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно - правовым документом, локальным нормативным актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента и иных лиц, обратившихся в ООО «Медицина-С» (далее клиника, Организация), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и клиникой.

1.2. Правила определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными правовыми актами, приказами и распоряжениями директора, главного врача клиники и иными локальными нормативными актами. Настоящие правила размещаются для всеобщего ознакомления в регистратуре либо на информационном стенде клиники, а также на официальном сайте

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов (их представителей), а также иных лиц, обратившихся в клинику, разработаны в целях реализации прав пациента, предусмотренных законодательством об охране здоровья граждан в Российской Федерации, создания наиболее благоприятных условий оказан пациенту доступной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

При посещении клиники количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- 1.4.1. Порядок обращения пациента в клинику;
- 1.4.2. Условия предоставления диагностического обследования;
- 1.4.3. Права и обязанности пациента;
- 1.4.4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Организацией и пациентом;
- 1.4.5. Порядок предоставления информации о диагностике обследования пациента;
- 1.4.6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации

пациенту или другим лицам;

1.4.7. График работы Организации и ее должностных лиц;

1.4.8. Условия предоставления платных медицинских услуг (при их наличии).

## 1.5. Основные понятия:

В настоящих Правилах ИСПОЛЬЗУЮТСЯ следующие основные понятия:

1.5.1. **Медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

1.5.2. **Пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

1.5.3. **Посетитель клиники** - физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Организации, в том числе сопровождающее пациента, для которого Организация не является местом работы;

1.5.4. **Медицинский работник** - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности, либо физическое лицо, которое является индивидуальным предпринимателем, непосредственно осуществляющим медицинскую деятельность;

1.5.5. **лечащий врач** - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

1.5.6. **Законный представитель** - физическое лицо, являющееся представителем пациента.

## **2. Порядок обращения в медицинский центр.**

2.1. Гражданин имеет право посещать медицинскую Организацию и врача, который будет проводить обследование. При этом не учитывается территориально-участковый принцип обслуживания.

2.2. При обращении в клинику пациенту предоставляется для ознакомления и подписания информированное добровольное согласие на определенные виды медицинских услуг и проведение сопутствующих процедур и согласие на обработку персональных данных.

2.3. Условия и порядок записи на диагностическое обследованием медицинский центр:

- непосредственная запись в колл-центре Организации только по телефонам: 8 (4242) 240-250, 220-600, 226-622;

-при записи пациенту задается ряд вопросов оператором колл-центра, ответы на которые координируют дату и время приема пациента;

2.4. Плановая медицинская помощь предоставляется с учетом следующих условий:

- при посещении клиники пациент должен иметь при себе оригиналы следующих документов: СНИЛС, документ удостоверяющий личность (паспорт), полис обязательного страхования (ОМС) установленного в РФ образца, копии которых регистратор-администратор подкалывает в карту пациента, обратившегося в медицинский центр. В случае отсутствия вышеуказанных документов у пациента сотрудники центра вправе отказать в проведении комплексного обследования и приёме специалистов;
- прием пациентов осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиком работы специалистов;
- в регистратуре клиники при обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, фактическое место проживания, серия и номер страхового медицинского полиса, контактные данные, место работы и должность, социальное положение, в случае инвалидности - дата освидетельствования в МСЭК и номер свидетельства.
- в регистратуре пациент имеет право ознакомиться с правилами внутреннего распорядка для пациентов в центре;
- заполнить паспортную часть в информированном добровольном согласии пациента на медицинское вмешательство и согласия на обработку персональных данных;
- информацию о режиме работы, о порядке предварительной записи на обследование, о времени и месте приема пациентов главным врачом, директором пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационного стенда, а также посредством посещения сайта Организации **медицина-с.рф**

2.5. Пациенту в регистратуре или на приеме у специалистов может быть отказано в проведении медицинского обследования в случае алкогольного или наркотического опьянения.

### **3. Права и обязанности пациентов.**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

3.1. При обращении за медицинской услугой и ее получении пациент имеет

право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской услуги;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской услуги;
- обследование, диагностику и нахождение в клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской услуги за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- обращение с жалобой к должностным лицам клиники, в которой ему оказывается медицинская услуга, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской услугой, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

В случае выявления подозрения на онкозаболевание информация может быть передана в ЛПУ по месту жительства или профильное учреждение (по закрытому каналу связи).

В случае выявления подозрения на венерические заболевания информация может быть передана в профильное ЛПУ телефонограммой или нарочным.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы клиники;
- приходить на обследование строго в установленное колл-центром время;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов;
- не вмешиваться в действия медицинского персонала, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса обследования;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- не курить внутри здания и на всей территории клиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в медицинский центр в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе. Бахилы

выдаются пациентам бесплатно при входе в медицинский центр);

- соблюдать установленный в центре регламент работы, выполнять действия при обследовании врача; сотрудничать с врачами на всех этапах оказания медицинской услуги;

- отключить мобильный телефон перед медицинским кабинетом; -уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской услуги, проявлять в общении такт, уважение и доброжелательность; не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и сотрудников центра;

- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания и прогнозе (в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания) отказ от медицинского вмешательства или его прекращение (при необходимости);

- представлять специалисту, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; отвечать на другие вопросы на проведении диагностического обследования, касающиеся данной услуги;

- бережно относиться к имуществу клиники, соблюдать чистоту и тишину в его помещениях;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу, либо любому сотруднику клиники;

### 3.3. Пациенту запрещается:

- доступ в центр лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из клиники сотрудниками Организации, вневедомственной охраны и (или) правоохранительных органов;

- проносить в клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для жизни и безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях клиники без разрешения;

- посещать клинику с домашними животными;

- оставлять детей без присмотра в клинике и на всей территории Организации;

- выносить из помещения клиники без официального разрешения документы,

полученные для ознакомления;

- размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации центра;

- выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов, их представителей и находиться в помещениях центра в иных коммерческих целях;

- размещать рекламную продукцию, заниматься рекламной деятельностью.

- осуществлять аудио-, фото-, видеосъемку

3.4. Ответственность пациента за нарушение настоящих правил:

- в случае нарушения пациентами и их посетителями настоящих Правил, сотрудники клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством;

- воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской услуги, неуважение к работникам клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в клинике и на ее территории, неисполнение законных требований сотрудников, причинение морального и физического вреда сотрудникам клиники, причинение вреда деловой репутации клиники, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации;

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой (его сотрудниками).**

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к Руководству клиники, согласно графику приема граждан, или к дежурному администратору, а также направить письменное обращение на адрес Организации.

4.2. При личном приеме, гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном федеральным законом. Жалоба подается в двух экземплярах, один из которых остается у пациента.

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не

входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование клиники, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее-при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Обращение гражданина-направленные в центр или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в клинику.

В случае жалобы пациента на качество оказанной услуги сроки удовлетворения требований составляют 10 дней согласно ч.1 ст.31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.9. В отдельных случаях конфликтная ситуация рассматривается на заседании Этической комиссии, состав которой определяется приказом. Заседание комиссии может проходить по желанию пациента при его очном/заочном присутствии.

## **5. Порядок получения информации о состоянии пациента,**

5.1. Каждый пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в клинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена



пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детях, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент письменно не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. До принятия соответствующего правового акта следует руководствоваться следующим порядком: ознакомление с медицинской документацией производится в кабинете главного врача клиники; максимальный срок ожидания пациентом для ознакомления с медицинской документацией - не более 3 рабочих дней; срок предоставления копий и выписок из медицинских документов - не более 10 рабочих дней с момента получения вышеназванного письменного заявления клиникой.

5.6.. Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из клиники без письменного согласования с его руководством (директор, главный врач).

5.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

#### **6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

6.1. Порядок выдачи выписки из медицинской документации производится, согласно Приказа Министерства Здравоохранения России от 29.06.2016 г. № 425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

6.2. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя главного врача/директора клиники.

6.3. Запрос составляется в письменном виде на имя главного врача ООО «Медицина-С». В запросе указываются:

- ФИО пациента или законного представителя;
- место жительства (пребывания);
- реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя (при его наличии);
- период оказания медицинской помощи;
- почтовый адрес для письменного ответа;
- контактный телефон.

Срок подготовки документов - 3 рабочих дня.

## **7. График работы центра и его должностных лиц.**

7.1. График работы центра и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка центра с учетом положений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы клиники и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала, (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала клиники и по согласованию с главной медицинской сестрой клиники. График и режим работы утверждаются главным врачом клиники.

7.4. Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом или директором осуществляется в установленные часы приема.

7.5. График работы центра установлен: понедельник-пятница с 8.00 до 19.00; суббота с 9.00 до 13.00; воскресенье-выходной.

7.6. В случаях изменения режима работы клиники по причинам, связанным с изменением организационных или технологических условий оказания услуг, информация о таких изменениях режима в обязательном порядке доводится до пациентов путем ее размещения на стенде и путем телефонного звонка по номеру пациента, указанного в медицинской карте.

## **8. Информация об условиях предоставления платных медицинских услуг.**

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу.

8.2. Право оказания платных медицинских услуг предусмотрено Уставом учреждения.

8.3. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующими законами РФ.

8.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.5. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдается медицинское заключение установленной формы.

8.6. Отношения между клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.