

Утвержден  
приказом ООО «МЕДИК»  
от 27.02.14 № 6

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «МЕДИК»

Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления в ООО «МЕДИК» платных медицинских услуг, разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), Законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», иными нормативными актами (далее – Правила) ООО «МЕДИК» (далее – Общество или Медицинский центр)

Предоставление Обществом платных медицинских услуг осуществляется на основании Федерального закона, действующей лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Министерством здравоохранения Чувашской Республики.

Пациенты, выбирая (путем оформления договора и информированного согласия) получение платных медицинских услуг, подтверждают свое согласие на получение платных медицинских услуг, а также возможность и готовность их оплатить.

Оказание платной медицинской услуги подтверждается подписью пациента в Акте выполненных работ (оказанных услуг).

Цены на платные медицинские услуги устанавливаются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Цены указываются в Прейскуранте, утверждаемой директором Общества, копия которого вывешена на информационном Стенде и на сайте Общества.

### ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, это регламент, определяющий порядок обращения пациента в Медицинский центр ООО «МЕДИК», права и обязанности пациента, правила поведения в Медицинском центре, осуществление выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Медицинский центр, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Обществом и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Медицинском центре ООО «МЕДИК».

1.4. С правилами пациент, либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних пациентов являются их родители.

## 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В Медицинском центре оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Медицинского центра направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения пациентов в Медицинский центр, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Медицинский центр передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в Медицинский центр пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Медицинского центра, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу и при необходимости вызов врача на дом.

Режим работы Медицинского центра

- с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00 часов.

- в субботу с 8.00 до 20.00 часов.

- в воскресенье с 9.00 до 18.00 часов

2.6. Прием пациентов врачами Медицинский центр проводится согласно записи. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи другому пациенту.

2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу Медицинский центр осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру;

- звонка по телефону регистратуры.

2.8. При входе в Медицинский центр пациент обязан одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в кабинеты Медицинского центра запрещается в любое время года.

2.10. При обращении пациента в Медицинский центр заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные и иные данные.

2.11. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.12. С пациентом заключается письменный договор на оказание услуг по форме, утвержденной в Медицинском центре. Внесение изменений в договор не допускается. Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон.

Условиями оказания медицинских услуг гражданам (пациентам), направляемым юридическими лицами являются: наличие подписанного договора; осуществление предварительной оплаты; наличие Заявки, направления, документа, удостоверяющего личность.

Условиями оказания медицинских услуг застрахованным гражданам (пациентам), направляемым страховыми медицинскими организациями являются: наличие подписанного договора; осуществление предварительной оплаты; наличие направления, полиса ДМС, документа, удостоверяющего личность

2.13. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.14. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Медицинский центр по телефону в максимально короткие сроки.

При опоздании пациента на прием более чем на 10 минут, в целях создания благоприятных условий для других пациентов, Медицинский центр предлагает перенести прием на другое удобное время.

2.15. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению или в порядке электронной очереди. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.16. Продолжительность приема пациента врачом варьирует от 15 минут до 40 минут в зависимости от сложности случая оказания медицинской помощи и непредвиденных ситуаций, продолжительность приема определяется врачом.

В случае непредвиденных ситуаций и задержке времени приёма ожидающий по записи пациент должен быть предупрежден врачом о задержке приёма.

2.17. Услуги Медицинского центра являются платными. Оплата услуг осуществляется в кассе центра как за наличный расчет так и с помощью банковской карты, а также путем безналичной оплаты на расчетный счет Общества.

2.18. Медицинский центр осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Медицинский центр обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского центра и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.7. Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных законом.

При отказе от медицинского вмешательства гражданину или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником.

При отказе родителей или иных законных представителей лица, не достигшего возраста, установленного частью второй статьи 20 настоящего Федерального закона, либо законных представителей лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, от медицинской помощи, необходимой для спасения жизни указанных лиц, больничное учреждение имеет право обратиться в суд для защиты интересов этих лиц.

3.1.9. Сохранение работниками Общества в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

Право граждан на конфиденциальность передаваемых ими сведений при обращении и получении медицинской помощи, а также иной информации, составляющей врачебную тайну, порождает ответственность медицинских работников и иных лиц за ее разглашение. Методические рекомендации Федерального фонда ОМС "Обеспечение права граждан на соблюдение конфиденциальности информации о факте обращения за медицинской помощью и связанных с этим сведениях, информированное добровольное

согласие на медицинское вмешательство и отказ от него" (утв. Федеральным фондом ОМС 27 октября 1999 г.);

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

3.1.10. Получение в установленной в Медицинском центре форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.1.11. Возмещение ущерба в соответствии со статьей 98 Федерального закона в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов.

3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра;

3.2.9. Бережно относиться к имуществу Медицинского центра.

3.2.10. При входе в Медицинский центр» пациент обязан надеть бахилы или сменную обувь.

3.2.11. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинские кабинеты Медицинского центра запрещается в любое время года.

3.2.12. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 Федерального закона № 323-ФЗ).

3.2.13. Пациент обязан посещать Медицинский центр в соответствии с графиком работы, на условиях предварительной записи.

3.2.14. Пациент обязан выполнять требования охраны учреждения, не противоречащие настоящим правилам и законодательству РФ.

3.2.15. Пациентам и их законным представителям категорически запрещается:

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

- иметь при себе крупногабаритные предметы ( в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.) и оставлять свои сумки, пакеты в коридорах и иных помещениях Медицинского центра без присмотра;

- находится в служебных помещениях Медицинского центра без разрешения;

- посещать Медицинский центр с домашними животными;

- оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Медицинского центра;

- выполнять в помещении Медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находится в Медицинском центре в иных коммерческих целях;

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

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выносить из помещения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие либо документы со стендов и из папок информационных стендов, за исключением рекламных материалов об услугах клиники.

#### 4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ

##### 4.1. Категорически запрещается:

- распитие спиртных напитков, курение на крыльце, а также в любых помещениях Медицинского центра;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Медицинского центра.
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- разговаривать по мобильному телефону во время приема и манипуляций;
- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в Медицинском центре, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- бросать мусор и бахилы на пол.

При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, нахождения пациента в алкогольном либо наркотическом состоянии, Медицинский центр оставляет за собой право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

Нахождение сопровождающих кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях Медицинского центра необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну находящуюся в фойе Медицинского центра.

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент вправе получить от лечащего врача, анестезиолога, оперирующего хирурга всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве.

4.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры Медицинского центра.

4.8. Персонал Медицинского центра имеет право отказать пациенту в обслуживании в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

4.9. Фото и видеосъемку в Медицинском центре можно вести только с разрешения администрации ООО «МЕДИК». Фото и видеосъемка пациентов производится с их согласия или согласия законных представителей.

#### 5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение главного врача. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её получения Медицинским центром. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется

пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

5.4. Пациент по всем вопросам, жалобам и предложениям также может обратиться к главному врачу или к любым нижеперечисленным специалистам Медицинского центра:

№ п/п	Должность	ФИО	Часы приема
1	Директор	Сайфулин Наиль Анварович	Пятница 15.00-17.00 по предварительной записи
2	Заместитель директора по медицинской части	Чучкалова Марина Валериевна	Четверг 14.00-15.00 по предварительной записи

## 6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

Каждый гражданин имеет право в доступной для него форме получить имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Общества. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена гражданину против его воли. В случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину и членам его семьи, если гражданин не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 18 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация о состоянии здоровья пациента не предоставляется по телефону. Так же не обсуждаются по телефону результаты исследований, назначенное лечение, развившиеся побочные действия, не определяется дальнейшая тактика лечения пациента.

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством, а именно:

1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений пункта 1 части 9 настоящего Федерального закона;

2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

3) по запросу органов дознания и следствия, прокурора и суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством;

4) в случае оказания помощи несовершеннолетнему в соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 20 настоящего Федерального закона, для информирования его родителей или законных представителей;

5) при наличии оснований, позволяющих полагать, что вред здоровью гражданина причинен в результате противоправных действий.

6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий Федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;

7) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;

8) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

9) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом.

## 7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624 н (с изменениями).

7.3. Для оформления листка нетрудоспособности пациент обязан предоставить Медицинскому центру свой паспорт, а также точные данные о месте его работы. Листок нетрудоспособности оформляется в день обращения пациента или в день закрытия листка нетрудоспособности.

7.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему, либо лицу указанному в заявлении пациента, может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

7.5. Медицинский центр рассматривает заявление и выдает запрашиваемые пациентом документы в течение 10 (десяти) дней со дня подачи им заявления.

## 8. ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ БЕЗ СОГЛАСИЯ ГРАЖДАН

Оказание медицинской помощи (медицинское освидетельствование, госпитализация, наблюдение и изоляция) без согласия граждан или их законных представителей допускается в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами, или лиц, совершивших общественно опасные деяния, на основании Федерального закона, и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Решение о проведении медицинского освидетельствования и наблюдения граждан без их согласия или согласия их законных представителей принимается врачом (консилиумом), а решение о госпитализации граждан без их согласия или согласия их законных представителей - судом.

Оказание медицинской помощи без согласия граждан или согласия их законных представителей, связанное с проведением противоэпидемических мероприятий, регламентируется санитарным законодательством.

Освидетельствование и госпитализация лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами, проводятся без их согласия в порядке, устанавливаемом Законом Российской Федерации «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании».

В отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния, могут быть применены принудительные меры медицинского характера в порядке, установленных законодательством Российской Федерации.