



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
М.Л. Власова

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ПАЦИЕНТОВ В ООО «МЕДИНСКИЙ ЦЕНТР «ЭКСПЕРТ»

### 1. ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента", иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ и устанавливающими правила поведения пациентов в учреждениях здравоохранения.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов ООО «Медицинский центр «Эксперт» (далее – медицинский центр) при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения пациентов в медицинский центр;
- права и обязанности пациентов;
- правила поведения пациентов в медицинском центре;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским центром и пациентами;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту
- ответственность пациентов за несоблюдение Правил.

1.4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в медицинском центре, представителей пациентов, лиц сопровождающих пациентов и иных посетителей медицинского центра.

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде и на официальном сайте в сети «Интернет».

### 2. ПОЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

2.1. Медицинский центр оказывает амбулаторно-поликлиническую диагностическую медицинскую помощь всем желающим физическим и юридическим лицам на основании договоров возмездного оказания медицинских услуг.

2.2. Медицинский центр не является участником Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.3. Медицинский центр не оказывает первичную медико-санитарную помощь и не имеет прикрепленное население. Госпитализация в медицинском центре не производится.

2.4. Прием пациентов проводится по предварительной записи, согласно графика работы медицинского центра:

Понедельник - пятница: с 8.00 до 20.00

Суббота: с 8.00 до 16.00

Воскресенье: выходной день

Выдача готовых документов: понедельник – пятница с 14.00 до 16.00

2.5. Предварительная запись осуществляется:

- для физических лиц:

- путем непосредственного обращения в регистратуру;

- по телефону регистратуры 8(8442) 590-580

- для юридических лиц, путем обращения к менеджеру медицинского центра и согласования графика выезда или приема сотрудников предприятия;

2.6. Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача и пожелания пациента.

2.7. Медицинский центр не несет ответственность за невозможность предупредить пациента или ответственное лицо на предприятии об изменениях в приеме из-за выключенного телефона или в случае, если пациент не ознакомился с сообщением.

2.8. При обслуживании сотрудников юридического лица, осуществляется предварительное телефонное оповещение ответственного (не позже, чем за сутки до приема).

2.9. Пациентам необходимо приходить на прием к назначенному времени. В случае, если пациент обращается в медицинский центр впервые, ему следует обратиться в регистратуру в порядке «живой» очереди.

2.10. При невозможности прибыть в медицинский центр или в случае опоздания на прием пациент обязан предупредить об этом по телефону 8(8442) 590-580.

2.11. На каждого пациента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего пациента. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут врач оставляет за собой право перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих пациентов.

2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств администратор предупреждает об этом пациента незамедлительно с момента, как стало известно об этом.

2.13. При обращении в медицинский центр пациент обязан предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

2.14. При обращении в медицинский центр пациент (либо заказчик) заключает договор оказания платных медицинских услуг. Существует два вида договоров:

- договор медицинского центра с пациентом;

- договор с заказчиком – оформляется в случае, когда оказанные пациенту услуги оплачивает работодатель.

Оформление договора с физическим лицом производится на регистратуре медицинского центра, с юридическим лицом – в отделе продаж.

2.15. Информацию о:

- перечне медицинских услуг,

- стоимости медицинских услуг,

- времени приёма врачей всех специальностей,

- о подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям,

- о времени и месте приёма пациентов руководителем Клиники пациент может получить на официальном сайте, по телефону или в регистратуре Клиники.

2.16. Согласно действующему законодательству (ст. 22 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») любое медицинское вмешательство



возможно только после добровольного информированного согласия пациента (его законных представителей) на медицинское вмешательство, оформленного письменно. ООО «Медицинский центр «Эксперт» предлагает пациентам (законным представителям) подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от предложенной диагностики, лечения.

### **3 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

3.1. В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение в доступной для него форме, имеющейся в медицинской организации информации 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;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным медицинским вмешательством;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинском центре;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников медицинского центра;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим работы медицинского центра, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим.
- бережно относиться к имуществу медицинского центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях медицинской клиники.

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

4.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников медицинского центра, пациентов и посетителей, запрещается:

- проносить в медицинский центр 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 безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу медицинского центра или иным лицам, находящимся в медицинском центре, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях медицинского центра;
- выносить из помещения медицинского центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях медицинского центра объявления рекламного характера и иные без разрешения администрации медицинского центра;
- производить фото, видеосъемку на территории медицинского центра и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации медицинского центра;
- выполнять в помещениях медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях медицинского центра в иных коммерческих целях;
- находиться в помещении медицинского центра в верхней одежде, грязной обуви;



• запрещается доступ в помещения медицинского центра лицам с запахом алкоголя, с неадекватным и агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

4.2. В помещении 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 здания. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.

4.3. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

4.4. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

4.5. Персонал медицинского центра имеет право удалить пациента из здания медицинского центра в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

## **5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

5.1. В конфликтной ситуации пациент имеет право обратиться к администрации медицинского центра с устным или письменным обращением любым удобным для него способом (личное очное обращение, телефон, форма обратной связи на сайте медицинского центра, почтовое отправление, письмо на электронную почту).

5.2. Прием пациентов руководством медицинского центра осуществляется в рабочие дни:

генеральный директор – вторник, среда, четверг с 15.00 до 17.00 ч.

главный врач – понедельник, пятница с 10.00 до 12.00 ч.

5.3. При личном приеме генеральный директор, главный врач имеют право попросить предъявить документ, удостоверяющий личность пациента, а если пациент получает медицинские услуги анонимно – его экземпляр договора оказания платных медицинских услуг.

5.4. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно в ходе личной встречи с генеральным директором или главным врачом. В остальных случаях обращение принимается в виде письменного заявления или на адрес электронной почты медицинского центра. На обращение пациента дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Срок рассмотрения письменного обращения – 10 рабочих дней со дня его регистрации.

## **6. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Учреждения. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

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

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Для получения медицинских документов, их копий или выписок из них пациент (законный представитель):

- предоставляет письменное заявление, о предоставлении медицинских документов (их копий, выписок из них), либо запрос органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебного разбирательства;

- предъявляет при подаче заявления, а также при личном получении запрошенных медицинских документов, документ, удостоверяющий личность. Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его полномочия.

7.3. В медицинском центре осуществляется: регистрация и

7.4. При оформлении справок в медицинском центре, при оказании психиатрической, наркологической помощи, медицинской помощи ВИЧ-инфицированным гражданам, используются печати или штампы без указания профиля медицинской помощи, оказываемой медицинским центром, за исключением случаев, когда в запросе содержатся требования о предоставлении справки медицинской организацией определенного вида.

7.5. Медицинские документы (их копии) и выписки из них предоставляются в срок не превышающий десяти рабочих дней со дня регистрации, за исключением случаев необходимости получения медицинских документов (их копий) и выписок из них в целях оказания пациенту медицинской помощи в экстренной или неотложной форме либо, когда в заявлении или запросе определен иной срок предоставления медицинских документов (их копий, выписок из них).

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ**

В случае нарушения пациентами и иными представителями настоящих правил, сотрудники медицинского центра имеют право делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, провокационные действия и неисполнение законных требований сотрудников медицинского центра, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба медицинскому центру, влечет ответственность, предусмотренную законодательством РФ.