

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2. Правила внутреннего распорядка (далее именуемые - Правила) определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей Медицинской организации при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, а также сотрудников Медицинской организации.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников Медицинской организации и его Пациентов.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Медицинской организации и на сайте в сети «Интернет».

**II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В МЕДИЦИНСКУЮ  
ОРГАНИЗАЦИЮ. ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ.**

2.1. Оказание медицинских услуг в Медицинской организации осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.

2.2. Пациент обязан оплатить предоставленную Медицинской организацией медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

2.3. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату

предоставленных медицинских услуг (контрольно- кассовый чек, квитанция или иной документ). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.

2.4. Медицинская помощь в Медицинской организации осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи Пациентов на приём к врачу/диагностику осуществляется в регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся Пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.5. В случае опоздания Пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, Общество вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.

2.6. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно Общество о своей неявке.

2.7. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям; времени приёма лабораторных исследований; о порядке предварительной записи на приём к врачам; Пациент может получить по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Медицинской организации.

2.8. Общество вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Общества, либо 1 имуществу Общества, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

2.9. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководителю Медицинской организации.

### **III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

3.1. При обращении за медицинской помощью и её получении Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях 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 информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

### 3.2. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья.
- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

### 3.3. Пациентам Медицинской организации запрещено:

- Проносить в здания и служебные помещения МО огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые

вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- Проносить в здания и служебные помещения медицинской организации крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- Находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения Администрации;
- Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях медицинской организации, не предназначенных для потребления пищи;
- Курить за пределами мест, специально отведенных для курения;
- Громко разговаривать, шуметь;
- Оставлять малолетних детей без присмотра;
- Выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления;
- Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- Размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления без разрешения администрации медицинской организации;
- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации медицинской организации;
- Находиться в помещениях медицинской организации в верхней одежде, грязной обуви;
- Пользоваться служебным лифтом медицинской организации;
- Препятствовать проезду санитарного транспорта к зданию(ям) медицинской организации.
- Проходить в здание и помещения медицинской организации в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

#### **IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ ОБЩЕСТВОМ И ПАЦИЕНТОМ**

4.1. В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю, к главному врачу Медицинской организации, в случае неудовлетворения

претензии в течение 3 (трех) рабочих дней Пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде. При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, 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 личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.2. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — руководителю Медицинской организации, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись лица, принявшего претензию с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи. Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись Пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4.3 Ответ Пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее подачи.

4.4. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

## **V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, диагностирующим врачом. 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

5.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таких сведений членам его семьи.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.

5.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

## **VI. ВРЕМЯ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

6.1. Время работы Медицинской организации и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Медицинской организации с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Медицинской организации 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.

6.3. Информация о времени работы Медицинской организации, его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах в Медицинской организации.

## **VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.**

7.1. В случае нарушения Пациентом настоящих Правил, персонал Медицинской организации вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Медицинской организации сотрудниками правоохранительных органов.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу Медицинской организации, другим Пациентам и посетителям, нарушение медицинской организационного

порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Медицинской организации, причинение морального вреда персоналу Медицинской организации, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Медицинской организации, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.