

Утверждено  
Генеральный директор ООО МК «ПриватМедГрупп»

Табашникова А.И.

№ Од. 2022г.



## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

### ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО МК «ПриватМедГрупп»

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила), ООО МК «ПриватМедГрупп» являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации, правила поведения пациентов (их представителей) и посетителей во время нахождения, ООО МК «ПриватМедГрупп» (далее – Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем), посетителями и Клиникой.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов (их законных представителей) в медицинской организации;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в медицинской организации.

1.4. С правилами пациент (его законный представитель) знакомятся устно.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на входе Клиники в доступном для пациентов месте. А также на официальном сайте Клиники: \_\_\_\_\_

#### 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

1.1 ООО МК «ПриватМедГрупп» является частной медицинской организацией, в которой оказывается платная медицинская помощь.

1.2 Запись на прием к специалистам осуществляется по предварительной записи у администраторов клиники при личном обращении, а также по телефону 8(846)212-07-17.

1.3 Прием пациентов осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Несоввершеннолетние пациенты принимаются в присутствии их законного представителя.

1.4 При записи на прием к специалисту пациент должен сообщить свои фамилию, имя, отчество, информацию о том, обращался ли он в Клинику ранее, а также свой контактный

номер телефона. Администратор Клиники составляет договор оказания платных медицинских услуг, а также заполняет медицинскую амбулаторную карту. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники, хранится в Клинике, на руки не выдается, в кабинет переносится медицинской сестрой.

1.5 Договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина признанного недееспособным подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

1.6. При невозможности посетить специалиста в назначенное время пациент может отменить или перенести свою запись, позвонив администратору Клиники.

1.7. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) минут, специалист вправе перенести запись на другое время, согласованное с пациентом.

1.8. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача во время приема предыдущего пациента.

1.9. При входе в Клинику пациенту необходимо одеть бахилы.

1.10. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Клиники ответственности не несет.

1.11. В случае обращения пациента в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, а также с домашними животными, Клиника вправе отказать в оказании медицинских услуг.

1.12. В соответствии с требованиями статьи 9 федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками ООО МК «ПриватМедГрупп».

1.13. Оплата услуг Клиники осуществляется наличным и безналичным расчетом.

## **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

### **2.1 Пациент имеет право на:**

2.1.1 выбор врача;

2.1.2 уважительное и гуманное отношение со стороны персонала Клиники;

2.1.3 обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

2.1.4 получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, в доступной для него форме;

2.1.5 сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательством Российской Федерации;

2.1.6 получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

2.1.7 отказ от медицинского вмешательства;

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

2.1.9 облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

2.1.10 перевод к другому лечащему врачу;

2.1.11 обращение с жалобой к руководству Клиники.

### **2.2 Пациент обязан:**

2.2.1 соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов;

2.2.2 соблюдать режим работы Клиники;

- 2.2.3 выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 2.2.4 уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- 2.2.5 приходить на прием в установленное время;
- 2.2.6 представлять врачу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- 2.2.7 бережно относиться к имуществу Клиники;
- 2.2.8 при обнаружении источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен незамедлительно сообщить об этом администратору или другому сотруднику Клиники;

### **3. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

- 3.1 В случае конфликтных ситуаций, пациент (его законный представитель) имеет право лично обратиться к администрации Клиники, а также оставить свой отзыв в книге жалоб и предложений. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.
- 3.2 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.
- 3.3 Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом от 21.04.2006г №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» с момента её получения Клиникой. Ответ на обращение в письменном виде направляется пациенту посредством почты по указанному им адресу, либо нарочно, в согласованное им время. Ответ на обращение, размещенное на сайте Клиники направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.
- 3.4 Вопросы качества оказания медицинской помощи между сторонами рассматривается врачебной комиссией Клиники.

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

- 4.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии. Информация должна содержать сведения о результатах обследования, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанными с ними рисками, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах поведенного лечения и возможных осложнениях.
- 4.2 В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 4.3 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

### **5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

- 5.1 Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством Российской Федерации.
- 5.2 Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией. По просьбе пациента ему может быть выдана выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления, пациенту может быть выдана копия

медицинской карты, заверенная надлежащим образом.

5.3 Справку для получения социального вычета по расходам на лечение и приобретение медикаментов предоставляет администратор Клиники. Справка изготавливается в течение 10 календарных дней после обращения пациента, при наличии кассовых чеков или квитанций, подтверждающих оплату расходов.

5.4 Платежные документы (кассовые чеки) не восстанавливаются. Копии, выписки, справки выдаются родственникам и знакомым только при наличии нотариальной доверенности.

## **6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

6.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Клиники.

6.2. Медицинские услуги Клиники оказываются в соответствии с условиями договора, заключенным в письменной форме.

6.3. Перед заключением договора пациент может ознакомиться с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи (на сайте), перечнем платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего распорядка для пациентов.

6.4. При заключении договора по требованию пациента Клиника предоставляет информацию о платных медицинских услугах в доступной форме, содержащую следующие сведения:

- порядок и стандарты оказания медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информацию о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информацию о методах оказания медицинской помощи, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

6.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение представителю Клиники необходимых для него сведений, а также установленные в Клинике правила внутреннего распорядка для пациентов.

6.6. Клиника, по требованию пациента (его законного представителя), предоставляет информацию в доступной для него форме:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
- об используемых лекарственных препаратах, показаниях и противопоказаниях к применению.

6.7. В случае отказа пациентом от получения медицинских услуг, договор расторгается. При этом пациент оплачивает Клинике фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

6.8. Клиника предоставляет пациенту (его законному представителю) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

6.10. Клиника оказывает платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

6.11. Платные медицинские услуги оказываются при наличии информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя).

6.12. Клиника предоставляет информацию пациенту (его законному представителю) в доступной для него форме: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, возможных последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях и противопоказаниях к их применению.

6.13. Клиника несет ответственность перед пациентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда жизни и здоровью потребителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

6.14. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба, а также компенсации морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;

6.15. В случае несоблюдения Клиникой сроков исполнения медицинских услуг, пациент вправе:

- назначить новый срок оказания услуг;
- потребовать исполнения услуг другим специалистом;
- расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

6.16. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине пациента, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов.

6.17. Споры и разногласия, возникшие между Клиникой и пациентом, разрешаются по соглашению сторон, в случае не достижения соглашения, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.



