### ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ООО «ИДЕАЛ»

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 23001-І «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами (далее — Правила). Общество с ограниченной ответственностью ООО «Идеал» (далее — общество). Правила — это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Организации, его права и обязанности, правила поведения в Организации, осуществление выдачи документов, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала, потребителей и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Организацию, 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 потребителей медицинских услуг включают:
- Общие положения
- Порядок обращения потребителя медицинских услуг;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в Организации;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Организацией и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.
- 1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Организации, посетителей и .
- 1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на сайте ООО «Идеал» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- 1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителя несовершеннолетних посетителей являются их родители.

#### 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

В настоящих Правилах используются следующие понятия:

<u>медицинская услуга</u> – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний;

<u>платные медицинские услуги</u> - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

<u>потребитель</u> - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий

платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

<u>пациент</u> — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

<u>заказчик</u> - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

<u>медицинская помощь</u> – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья пациентов;

<u>лечащий врач</u> — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в ООО «Идеал»

<u>посетитель</u> - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ООО «Идеал», в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Организация не является местом работы. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях организации только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

#### 3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 3.1. В Организации оказывается амбулаторная медицинская помощь.
- 3.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Организации направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское Учреждение.
- 3.3. В случае обращения пациентов в Организацию, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Организация передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.
- 3.4. В случае обращения в Организацию пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».
- 3.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается к администратору, который обеспечивает регистрацию пациентов на прием к врачу. Режим работы организации- ежедневно с 9.00 до 21.00 часов.
- 3.6. Прием пациентов врачами организации проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.
- 3.7. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении к администратору организации или по телефонам 8 (4912) 47 10 10, 8 (910) 615-77-77, а также через сайт Организации в сети «Интернет»: https://ideal-ryazan.ru/

- 3.8. При входе в Организацию посетителям необходимо одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
- 3.9. 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 Организации ответственности не несет.
- 3.10. При обращении пациента в Организацию заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои личные данные, перед этим подписав согласие на обработку персональных данных.
- 3.11. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.
- 3.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
- 3.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить администратора по телефону в возможно короткие сроки.
- 3.14. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.
- 3.15. При обращении в Организацию пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.
- 3.16. Организация осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора. Организация обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

#### 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

- 4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
- 4.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Организации и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 4.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 4.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 4.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- 4.1.5. Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- 4.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- 4.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 4.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам Организации;
- 4.1.9. Сохранение работниками Учреждения 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;
- 4.1.10. Получение в доступной для него 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;
- 4.1.11. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

- 4.1.12. 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.
- 4.1.13. Возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи, вследствие ненадлежащего качества оказания медицинской и лекарственной помощи, а также условий предоставления медицинской и лекарственной помоши
- 4.2. Пациент обязан:
- 4.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 4.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 4.2.3 Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- 4.2.4. 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.
- 4.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- 4.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи и немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе лиагностики и лечения:
- 4.2.7. Соблюдать настоящие Правила;
- 4.2.8. Бережно относиться к имуществу Организации", соблюдать чистоту и тишину в помещениях
- 4.2.9. Соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.
- 4.2.10. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.
- 4.2.11. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- 4.2.12. Подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- 4.2.13. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- 4.2.14. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Организации.
- 4.2.15. При посещении кабинетов Организации надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- 4.2.16 Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- 4.2.17. Не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Организации;

## 5. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В ОРГАНИЗАЦИИ

5.1. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и

административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников запрещается:

- курение на крыльце и в любых помещениях Организации;
- проносить в помещения Организации 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 (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения;
- употреблять пищу в помещениях Организации;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Организации";
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений 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 Организации объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Организации;
- выполнять в помещениях Организации функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Организации в верхней одежде, грязной обуви;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу Организации или иным лицам, находящимся в Организации; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет 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.
- 5.2. В помещениях Организации 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 холле Организации. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!
- 5.3. Рекомендовано соблюдать правила личной гигиены.
- 5.4. Во время эпидемий ОРВИ и COVID-19 необходимо использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
- 5.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.
- 5.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.
- 5.7. Персонал Учреждения имеет право удалить пациента из Организации в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

## 6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И ПАЦИЕНТОМ

- 6.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с обращением, которое подается через администратора и передается на рассмотрение управляющему и главному врачу. Обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений либо направлено на сайт организации в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.
- 6.2. Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006г и законом РФ «О защите прав потребителей» с момента её получения Организацией. Ответ на обращение в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. Ответ на обращение, размещенное на сайте Организации направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

### 7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

- 7.1. 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.
- 7.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.
- 7.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

# 8. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

- 8.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.
- 8.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

## 9. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

- 9.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Организации.
- 9.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

- 9.3. Перед заключением договора пациент может ознакомится с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи (на сайте), перечнем платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.
- 9.4. При заключении договора по требованию потребителя Организация предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:
- \*порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- \*информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- \*информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- \*другие сведения, относящиеся к предмету договора.
- 9.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в Организации правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.
- 9.6. Организация предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:
- \*о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
- \*об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.
- 9.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.
- 9.8. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.
- 9.9. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».
- 9.10. Исполнитель предоставляет 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.
- 9.11. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.
- 9.12. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства,

ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.

- 9.13. В соответствии с законодательством Российской Федерации Организация несет ответственность перед потребителем 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 здоровью и жизни потребителя;
- 9.14. Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 9.15. При несоблюдении Организацией обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе назначить новый срок оказания услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.
- 9.16. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов;
- 9.17. Претензии и споры, возникшие между потребителем и Организацией разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

# 10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

- 10.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Организации вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- 10.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Организации, неисполнение законных требований работников или причинение им морального вреда, причинение вреда деловой репутации Организации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.