Утверждаю
Генеральный директор ООО «Медсервис»
Мосин А.В.

ПРАВИЛА
Внутреннего распорядка для пациентов медицинской организации ООО «Медсервис»

1. Общие положения

1.1.Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинской организации ООО «Медсервис» (далее – «Правила») являются организационно- правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Потребителя медицинских услуг (далее по тексту – пациента), его законных представителей , сопровождающих лиц, Заказчиков медицинских услуг (далее по тексту – Заказчиков), во время нахождения в медицинской организации ООО «Медсервис» (далее по тексту – «Медицинский центр»), а так же иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем), Заказчиком и Медицинским центром.
1.2. Настоящие Правила определяют:
- порядок обращения пациентов за оказанием платных медицинских услуг в Медицинский центр;
- права и обязанности пациентов;
- правила проведения в Медицинском центре пациентов, а также сопровождающих и (или) представляющих интересы пациентов, Заказчиков;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинским центром и пациентом;
- заключительные положения.
1.3. Настоящие правила распространяются на всех пациентов Медицинского центра и сопровождающих или представляющих их интересы лиц, Заказчиков, а также персонал Медицинского центра.
1.4. Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, и создание наиболее благоприятных условий и возможностей для оказания пациентам качественных медицинских услуг своевременно и в полном объеме, что является основным принципом работы Медицинского центра.
1.5. С настоящими Правилами должны быть ознакомлены все пациенты, а также сопровождающие и (или) представляющие их интересы лица, Заказчики. Правила находятся в регистратуре Медицинского центра, а также

на официальном сайте в сети Интернет по адресу: W.W.W. МИР – ЗДОРОВЬЯ. САЙТ

2. Порядок обращения в ООО «Медсервис»

2.1. ООО «Медсервис» является коммерческой медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, и не участвует в оказании медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Все медицинские услуги являются платными и оказываются в соответствии с Прейскурантом медицинских услуг, действующим на дату оказания услуг.
2.2. Прием пациентов для оказания медицинской помощи в Медицинском центре осуществляется по предварительной записи на прием.
Предварительная запись на прием осуществляется путем:
а) предварительной записи по телефонам:
8(48731) 5-88-80 Диагностика
8(48731) 5-98-37 Стоматология
б) личного обращения в регистратуру Медицинского центра;
В отдельных случаях, при наличии свободного времени в расписании специалиста Медицинского центра (далее по тесту – специалиста), Медицинский центр вправе осуществить прием пациента на консультативный прием или исследование в день обращения пациента.
2.3. Прием пациентов (оказание услуг) и предварительная запись на прием специалистами проводится в соответствии с установленным расписанием работы специалистов. При этом любой специалист вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной и экстренной медицинской помощи другому лицу.
2.4. В случае непредвиденного отсутствия специалиста или других объективных причин, не позволяющих оказать медицинскую услугу, регистратор Медицинского центра заранее предупреждает об этом пациента (его законного представителя) и предлагает предварительно запись на прием на другое время.
2.5. Допустимым опозданием пациента на прием специалистов и диагностические исследования, проводимые в медицинском центре, считается время опоздания 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, пациенту предоставляется возможность предварительной записи в другое время.
2.6. Отменить или перенести назначенное время приема можно по телефонам:
8(48731) 5-88-80 Диагностика
8(48731) 5-98-37 Стоматология
Назначенное время начала оказания медицинских услуг является условным и может быть изменено по независящим от Исполнителя обстоятельствам

(оказание экстренной и неотложной помощи, сложность и тяжесть заболевания других пациентов, отключение электроэнергии и др.).
2.7. Перед оказанием медицинской услуги с пациентом (его законным представителем), Заказчиком (при наличии) заключается договор на оказание медицинских услуг по форме, утвержденной в медицинском центре. Все изменения к договору оформляются в виде дополнительного соглашения к договору.
2.8. Медицинское услугу пациенту оказываются Медицинским центром только при наличии информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя) на виды медицинских вмешательств или отказ от них в соответствии с предусмотренным действующим российским законодательством, а также применяемыми в Медицинском центре формами.
2.9. Пациент (его законный представитель) предоставляет согласие Медицинскому центру на обработку персональных данных, необходимых для оказания медицинских услуг, а также для защиты его жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов.
2.10. Медицинский центр вправе отказать в оказании медицинской услуги:
- лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (за исключением обращения граждан по экстренным показаниям);
- в случае хулиганского поведения пациента;
- поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала поликлиники и других пациентов;
- поведение пациентов, угрожающее имущество поликлиники;
- при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором, если это может привести к некачественному выполнению медицинской услуги.

3. Права и обязанности пациента

3.1. При получении медицинских услуг в Медицинском центре пациент и его законный представитель имеют право на:
- выбор врача и информацию о его профессиональном образовании и квалификации, а также об иных медицинских сотрудниках Медицинского центра;
- информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с нами рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательство, 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;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну (факт обращения в Медицинский центр, состояние здоровья, диагноз и иные сведения,

полученные при обращении в Медицинский центр, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством);
- отказ от медицинского вмешательства.
3.2. Пациент (его законный представитель) обязуются:
- соблюдать настоящие Правила, режим работы медицинского центра:
Медицинский центр работает с понедельника по субботу с 09:00 до 20:00 без перерыва на обед, воскресенье с 09:00 до 17:00;
- по запросу сотрудников Медицинского центра предоставить необходимые документы и материалы (в частности, паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении и др.) для оказания медицинских услуг, в том числе, данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных вне Медицинского центра (при их наличии);
- информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных его аллергических реакциях, противопоказаниях и иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения, оказание медицинских услуг;
- выполнять все рекомендации медицинского персонала (врачей) и третьих лиц, оказывающих ему медицинские услуги, по лечению, в том числе соблюдать указания и рекомендации, предписанные на период оказания медицинских услуг и после их оказания (соблюдать план лечения и рекомендации, назначения врача);
- в случае предварительной записи на прием к медицинскому сотруднику поликлиники (врачу) своевременно (не позднее, чем за 24 часа до приема) предупреждать о невозможности прийти на прием к врачу.
3.3. Пациент, его законный представитель, заказчик также имеют иные права и несут иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством РФ и заключенным с Медицинским центром договором на оказание медицинских услуг.

4. Общие правила поведения пациентов, их законных представителей, сопровождающих лиц, Заказчиков

4.1. В помещениях Медицинского центра и его структурных подразделений запрещается:
- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курить на территории, в зданиях и помещениях Медицинского центра;
- употреблять на территории Медицинского центра алкогольные напитки, наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- находиться на территории Медицинского центра в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользоваться служебными телефонами;

- нахождение в помещении медицинского центра с домашним животным и (или) домашними животными;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места.
4.2. При обращении за медицинской помощью в Медицинский центр пациент обязан:
- соблюдать внутренний распорядок работы Медицинского центра, тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщать об этом персоналу;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов;
- являться на прием к врачу в назначенное время.
4.3. Нахождение сопровождающих лиц (кроме законных представителей пациента) в кабинете допускается только с согласия пациента и разрешения специалиста, за исключением случаев, предусмотренных действующим зак5онодальством.
4.4. Персонал Медицинского центра имеет право требовать у пациента покинуть помещения (в том числе при помощи правоохранительных органов) в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Медицинского центра. Информация о состоянии здоровья пациента составляет врачебную тайну и сообщается иным лицам только в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.
5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю на основании подтверждающих документов об установлении опеки.
5.3. Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией определен Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации (Минздрав России) от 29 июня 2016 г. № 425 «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

6.1. Порядок выдачи справок и медицинских заключений утверждается Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 2 мая 2012 г. № 441н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».
6.2. пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получить консультации по ней у других специалистов.
6.3. По завершении оказания медицинских услуг Медицинский центр выдает Пациенту медицинское заключение, отражающее здоровье Пациента.
6.4. По письменному заявлению Пациента в течение одного рабочего дня Медицинский центр выдает Пациенту копию медицинского заключения, указанного в пункте 6.3. настоящих правил. По письменному заявлению Пациента в течение трех рабочих дней Медицинский центр выдает копии иных медицинских документов (выписки из медицинских документов).

7.Порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом

7.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через специалиста регистратуры Медицинского центра и передается на рассмотрение директору Медицинского центра. Претензия (жалоба) может быть изложена в свободной письменной форме.
7.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение десяти календарных дней с момента ее получения.

8. Заключительные положения

8.1. Отношения между Медицинским центром и пациентом (законным представителем), Заказчиком в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентируется действующим законодательством РФ и заключенным с Медицинским центром договором об оказании медицинских услуг.
8.2. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.