

ООО «Наш Доктор»

Приказ

06.11.2024

№ 124

Лебедянь

**«Об утверждении Правил внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг»**

В соответствии с п. 7 ч. 1 ст. 79, Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ, приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах МЗ РФ, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ООО «НД» (далее - общество),

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить «Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (Приложение №1).

Обеспечить размещение «Правил внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг» на информационных стендах, в сети «Интернет» на официальном сайте Общества.

Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Мартынов С.В.

## Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ООО «НД»

### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее – Правила) общества с ограниченной ответственностью «Наш Доктор» (далее – Общество) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений пациентом (его представителем) и Обществом, при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Общества.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.3. Внутренний распорядок для потребителей медицинских услуг определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями по Обществу и иными локальными нормативными актами.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Общество, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества,

1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг должны находиться в доступном для пациентов месте, на информационных стендах в научно-консультативном отделении и приемном отделении, а также размещаться на официальном сайте Общества в сети Интернет.

1.6. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Общества.

### 2. Права пациента

Пациент имеет право на:

2.1. Получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории РФ, устанавливается законодательством РФ и соответствующими международными договорами РФ.

Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством РФ.

2.2. Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.3. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Обществе в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

2.4. Получение консультаций врачей-специалистов.

2.5. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством,

доступными методами и лекарственными препаратами.

2.6. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

2.7. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.

2.8. Отказ от медицинского вмешательства.

2.9. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

2.10. Получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного.

2.11. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в том числе для защиты своих прав, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента;

2.12. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам Общества.

2.13. Получение информации об участии обучающихся в оказании ему медицинской помощи и вправе отказаться от участия обучающихся в оказании ему медицинской помощи (при оказании медицинской помощи в рамках практической подготовки медицинских работников). В этом случае Общество обязано оказать такому пациенту медицинскую помощь без участия обучающихся.

2.14. Иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные действующим законодательством РФ.

### 3. Обязанности пациента

3.1. Заботиться о сохранении своего здоровья.

3.2. В случаях, предусмотренных законодательством РФ, проходить медицинские осмотры, а пациент, страдающий заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством РФ, обязан проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

3.3. Своевременно обращаться за медицинской помощью.

3.4. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.

3.5. Ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка Общества для пациентов, наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы Общества.

3.6. Представить необходимые для ведения персонифицированного учета сведения: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, контактная информация, номер полиса обязательного медицинского страхования, наименование страховой медицинской организации, выбранной гражданином, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС).

3.7. Дать письменное согласие на обработку персональных данных.

3.8. Дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказаться от медицинского вмешательства.

3.8.1. Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается:

- если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и, если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители.

3.9. Дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

3.10. Соблюдать установленный режим работы Общества, нормы поведения в Обществе.

3.11. Уважительно относиться к другим пациентам и медицинским работникам Общества, участвующим в оказании медицинской помощи.

3.12. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников.

3.13. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

3.14. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его.

3.15. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи.

3.16. Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

3.17. Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Общества.

3.18. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:

- сбор отходов производить в специально отведенные места;
- входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах),
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе.

3.19. Оставлять велосипеды, самокаты и иных транспортные и спортивные средства в специально отведенных для этого местах за пределами здания Общества.

3.20. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику Общества.

3.21. Бережно относиться к имуществу Общества, соблюдать чистоту и порядок.

3.22. Соблюдать настоящие Правила.

3.23. Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные действующим законодательством РФ.

#### 4. Пациентам запрещается

4.1. Проносить в здания и кабинеты Общества 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.

4.2. Провозить в здания и кабинеты Общества велосипеды, самокаты и иные транспортные и спортивные средства, за исключением детских и инвалидных колясок.

4.3. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).

4.4. Находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях Общества, в которых осуществляются ремонтные работы.

4.5. Пользоваться служебным телефоном Общества.

4.6. Курить в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Общества.

4.7. Выносить из помещений Общества медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов.

4.8. Размещать в помещениях и на территории Общества объявления без разрешения администрации.

4.9. Производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Общества.

4.10. Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Общества в иных коммерческих целях.

4.11. Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация Общества за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет.

4.12. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.

4.13. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением.

4.14. Находиться в служебных помещениях Общества без разрешения.

4.15. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Общества.

4.16. Посещать Учреждение с домашними животными.

4.16. Препраждать проезд служебному транспорту к зданиям Общества.

## 5. Взаимодействие пациента и лечащего врача

Лечащий врач:

5.1. Организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента.

5.2. По просьбе пациента или его законного представителя предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента.

5.3. Предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения

5.4. При наличии показаний и (или) по просьбе пациента (его законного представителя) приглашает или направляет на консультации к врачам – специалистам.

5.5. При необходимости созывает консилиум врачей.

5.6. По согласованию с руководителем Общества, в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

## 6. Первичный и повторный приемы врача-специалиста

6.1. Под первичным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту и последующие обращения к этому врачу более чем через два месяца с момента первого обращения, независимо от причины обращения.

6.2. Под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному врачу - специалисту в течение двух месяцев с момента первичного обращения.

6.3. Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более трех месяцев, следующий прием того же специалиста считается первичным.

6.4. Обращение пациента к тому же врачу - специалисту, имевшее место в течение двух месяцев в других медицинских организациях, не является основанием для оформления обращения к данному специалисту в Общество как повторного.

## 7. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме

лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Общества. 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. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - близким родственникам.

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

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

7.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

## 8. Порядок разрешения конфликтов

8.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений регулируется в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» и Федеральным Законом РФ порядке рассмотрения обращений граждан РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

8.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Общества согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Общества в письменном виде.

## 9. Информация о платных медицинских услугах и порядке их оказания

9.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившим силу постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006»

9.2. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

9.3. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и аккредитации специалистов, оказывающих платные услуги.

9.4. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

## 10. Ответственность за нарушение Правил

10.1 Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

10.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Общества вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. 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 Общества сотрудниками правоохранительных органов.

10.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Общества, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Общества, причинение морального вреда работникам Общества, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Общества, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.