

ООО «Медичел»

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

ООО «МЕДИЧЕЛ»

для пациента и законного представителя

(Правила поведения пациентов и законных представителей)

Утверждено приказом №11 от 22.02.2025г.

I. 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 (законного представителя) в медицинских организациях.

1.2. Правила внутреннего распорядка для Пациентов (законного представителя) (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736), санитарными правилами и иными нормативными актами.

1.3. Правила определяют нормы поведения Пациента (законного представителя) и иных посетителей ООО «Медичел» (далее по тексту – Медицинский центр) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими услугами, а также с целью обеспечения безопасности граждан при посещении ими Медицинского центра и работников Медицинского центра.

1.4. Правила внутреннего распорядка для Пациента (законного представителя) включают:

- порядок обращения Пациента (законного представителя) в Медицинский центр;
- права и обязанности Пациента (законного представителя);
- правила поведения Пациента (законного представителя) и иных посетителей Медицинского центра;
- порядок разрешения конфликтов между Пациентом (законным представителем) и Медицинским центром;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента (законного представителя);
- порядок выдачи справок, документов, удостоверяющих нетрудоспособность, выписок из медицинской документации;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.5 Настоящие Правила являются обязательными для всех Пациентов (законных представителей) Медицинского центра, а также иных посетителей Медицинского центра.

1.6. Правила внутреннего распорядка для Пациентов (законных представителей) размещаются на информационном стенде в доступном месте, а также подлежат размещению на официальном сайте Медицинского центра в сети Интернет:

для отделения на Российской, 21 - <https://medichel-nsk.ru/>,

для отделения на Д.Шамшурина, д. 1 - <https://golovolomka-nsk.ru/>

1.7. Медицинский центр самостоятельно выбирает объем, характер и методы обследования, диагностики и лечения (объем услуг), как организация, обладающая лицензией на медицинскую деятельность, имеющая определенное медицинское оборудование и определенные материалы, а также штат специалистов соответствующей квалификации.

Объем, характер, методы обследования, диагностики и лечения определяется врачами Поликлиники на основе действующих медицинских стандартов и клинических рекомендаций (протоколов лечения), а также иных требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации. Пациент (законный представитель) не вправе настаивать на других объемах, характере и методах обследования, диагностики и лечения, если таковые не были предложены лечащим врачом поликлиники.

1.8. Пациенты (законные представители) подлежат ознакомлению с настоящими Правилами до подписания договора на оказание платных медицинских услуг, а пациенты страховых компаний - до начала обслуживания в Медицинском центре.

II. Основные понятия

2.1. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинское вмешательство – выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к Пациенту (законному представителю), затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

Диагностика - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб Пациента (законного представителя), данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению Пациента (законный представитель) и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;

Лечение - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний Пациента (законного представителя), восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни.

Законный представитель – родители, усыновители, опекуны и попечители.

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетитель Медицинского центра- физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Медицинского центра, для которого Медицинский центр не является местом работы.

Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному

оказанию Пациенту (законному представителю) медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Медицинском центре.

Качество медицинской помощи - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;

Законченный случай лечения в Медицинском центре — это обращение по поводу острого или обострения хронического заболевания (кратность посещений по поводу одного заболевания не менее 2), когда цель обращения достигнута. Обращение, как законченный случай по поводу заболевания, складывается из первичных и повторных приемов специалистов.

Первичный прием врача - специалиста – это первичное обращение к специалисту по поводу острого заболевания или обострения хронического заболевания Первичный прием включает в себя: осмотр, сбор анамнеза, определение проблемы и (или) наличие заболевания, установление предварительного диагноза, определение объема и методов обследования, составление плана лечения и выдачу рекомендаций.

Повторный прием врача - специалиста – это повторное обращение к одному специалисту в течение 1 (одного) месяца с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания.

Повторный прием включает в себя: установление окончательного диагноза, обсуждение и анализ проведенных обследований, оценка состояния, коррекция и определение дальнейшей тактики лечения. В случае, если с момента первичного обращения к врачу - специалисту прошло более 1го месяца, прием считается первичным.

III. Порядок обращения Пациента (законного представителя) в Медицинский центр

3.1. Медицинский центр является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную доврачебную и первичную врачебную Пациентам.

3.2. Пациентами Медицинского центре являются:

- лица, обслуживаемые по договорам со страховыми компаниями;
- лица, обслуживаемые в Медицинском центре на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключённого между Медицинским центром и гражданином (потребителем услуги), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся заказчиком услуги.

3.3. Пациент (законный представитель) может обратиться в Медицинский центр лично в часы работы клиники, для филиала по адресу ул.Российская, д.21 по телефонам:

8 (383) 383-02-15, +7 (913) 062-28-17; через сайт: - <https://medichel-nsk.ru/>,

для филиала по адресу Д.Шамшурина, д. 1 по телефонам:

8 (383) 383-50-09, +7 913 472-33-58; через сайт - <https://golovolomka-nsk.ru/>

3.4. При первичном обращении в Медицинский центр на Пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую на основании свидетельства о рождении ребенка или паспорта (для лиц старше 14 л). а также документов, удостоверяющих личность его родителей или законных представителей, вносятся следующие сведения о Пациенте (законном представителе):

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- пол;
- дата рождения;
- адрес прописки и (или) адрес фактического проживания Пациента;
- номер телефона родителя или законного представителя;

- адрес электронной почты законного представителя;
- СНИЛС пациента
- СНИЛС законного представителя.

3.5. При оформлении медицинской карты Пациент, а случае, если пациентом является несовершеннолетний - родители или законные представители Пациента заполняют согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие на медицинский осмотр (приказ Минздрава РФ от 12.11.2021 N 1051н).

3.6. Электронная медицинская карта Пациента является собственностью Медицинского центра. Пациент лично либо его законный представитель в соответствии с законодательством РФ имеют право знакомиться с медицинской картой и получать копии медицинской карты.

3.7. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

3.8. Пациент (законный представитель) может записаться самостоятельно:

- в регистратуре Медицинского центра
- оставив заявку на сайте Медицинского центра или связавшись по телефону (см. п.3.2).

3.9. Пациенты (законные представители), записавшиеся на приём к врачу, обслуживаются строго по времени записи.

Пациенты (законные представители), не записавшиеся на прием к врачу, и имеющие основания для срочного осмотра врача, могут быть приняты в порядке живой очереди после обращения в регистратуру Медицинского центра.

3.10. При первичном обращении Пациент (законный представитель) должен явиться в Медицинский центр не позднее, чем за 10 минут до назначенного по предварительной записи времени и обратиться к администратору для оформления необходимой документации.

3.11. Если Пациент (законный представитель) опоздал на прием к врачу более чем на 10 минут, он принимается врачом – специалистом до времени приема следующего пациента при наличии свободного времени между приемами Пациентов по записи. При этом врач-специалист или администратор вправе перенести прием или процедуру на другое время, согласованное с Пациентом (законным представителем).

3.12. В случае приема Пациента со сложной лечебно-диагностической ситуацией и (или) при оказании врачом-специалистом неотложной помощи, время приема других Пациентов может быть смещено относительно запланированного. Ожидающему Пациенту (законному представителю) предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

3.13. Медицинский центр оставляет за собой право переноса сроков приема Пациентов по объективным причинам (болезнь врача - специалиста, аварийные ситуации и другие форс-мажорные обстоятельства), о чем обязуется уведомить Пациента (законного представителя).

3.14. При записи на прием Пациентов в инвалидных колясках законному представителю необходимо указать на такую необходимость индивидуальной организации приема.

3.15. Время, отведенное на прием больного в Медицинском центре, определяется врачом-специалистом, но не более установленного расписанием. При проведении консилиумов, совместных консультаций с врачами-специалистами время приема может быть смещено. В случае внезапного возникновения заболевания лечащего врача и/или возникновении других чрезвычайных

обстоятельств, администратор Медицинского центра предупреждает об этом пациента при первой возможности по указанному им контактному телефону.

3.16. Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случае несоблюдения пациентом правил предоставления медицинских услуг, отказа от диагностических и лечебных мероприятий, предусмотренных стандартами, клиническими рекомендациями и порядками оказания медицинской помощи, если это лечение не соответствует требованиям современных технологий, а также в случае отсутствия психоэмоционального контакта с пациентом (при возможности замены другим врачом-специалистом).

3.17. Оплата приема производится в день приема врача в регистратуре Медицинского центра.

3.18. Уточнить стоимость медицинских услуг можно предварительно по телефону, у администратора в регистратуре или на сайте Медицинского (см. п.3.2.).

3.19. Окончательная стоимость оказанных услуг определяется в ходе приема врача. Любые платные дополнительные услуги должны быть предварительно согласованы с Пациентом и (или) его законным представителем.

3.20. При необоснованном отказе от оплаты медицинских услуг Медицинский центр вправе отказать Пациенту (законному представителю) в дальнейшем обслуживании.

3.21. Расписание работы врачей всех специальностей с возможностью самостоятельной записи к специалисту, информация о врачах, прейскурант на медицинские услуги, доступны на сайте Медицинского центра:

- для филиала по адресу ул.Российская, д.21 сайт: - <https://medichel-nsk.ru/>,

- для филиала по адресу Д.Шамшурина, д. 1 сайт: - <https://golovolomka-nsk.ru/>.

IV. Пациент (законный представитель) обязан:

- соблюдать режим работы Медицинского центра;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинского центра и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим: передвигаться в Медицинском центре в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, не использовать в здании средств транспортировки/передвижения на колесах, включая ролики, скейты, самокаты, велосипеды и т.п..
- переноска грудных детей разрешена только в ручных креслах или на руках сопровождающих;
- пребывание с животными в здании Медицинского центра категорически запрещено даже при использовании специальных клеток, сумок, намордников и поводков;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- не злоупотреблять своими правами, в том числе:
- не требовать от медицинского работника или иного работника Медицинского центра либо Пациентов (законных представителей) получения устных консультаций, либо информации, если такие консультация или информация не относятся к лечению и (или) иным правам Пациента (законного представителя) либо связаны с необходимостью дачи развернутого

ответа в письменной форме (в последнем случае Пациент (законный представитель) вправе обратиться к Медицинскому центру с соответствующим письменным запросом);

- не допускать осуществления гражданских прав с намерением причинить вред медицинскому работнику или Медицинскому центру (требовать особого к себе отношения, вопреки интересам других Пациентов (законных представителей));
- требовать от медицинского работника действий, не входящих в его должностные обязанности;
- умалять достоинство медицинского работника и открыто высказываться о его медицинских знаниях в оскорбительной форме);
- не допускать иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав;
- находясь на лечении - соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения в Медицинском центре;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине не позднее, чем за 3 часа до начала приема врача-специалиста.
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к медицинским работникам, другим Пациентам (законным представителям), соблюдать очередность, уважать право записавшихся на прием и пришедших вовремя Пациентов (законных представителей) на посещение врача в установленное в соответствии с записью время;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов (законных представителей) и работников Медицинского центра;
- посещать подразделения Медицинского центра и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу Медицинского центра;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент (законный представитель) должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в Медицинском центре;
- соблюдать требования иных нормативно-правовых актов, действующих в РФ (санитарно-эпидемиологические, противопожарные требования и другие).

Пациентам (законным представителям) и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Медицинского центра 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, коляски (за исключением инвалидов), корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях Медицинский центр без разрешения персонала;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Медицинского центра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, нецензурно выражаться;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Медицинского центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Медицинского центра объявления без разрешения администрации Медицинского центра;
- производить фото – и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;
- выполнять в помещениях Медицинского центра функции торговых агентов, торговых представителей и (или) находиться в Медицинском центре в иных коммерческих целях;

Запрещается доступ в здание Медицинского центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Медицинского центра сотрудниками правоохранительных органов.

V. Пациент (законный представитель) имеет право:

- На предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- На предоставление согласия на обработку персональных данных;
- На выбор врача и выбор медицинской организации;
- На получение медицинской помощи в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- На получение консультации врачей-специалистов;
- На получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах Пациент (законный представитель), а может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- На защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- На отказ от медицинского вмешательства;
- На обращение с жалобой к должностным лицам Медицинского центра, к Главному врачу Медицинского центра, к должностным лицам государственных органов или в суд.

VI. Порядок разрешения конфликтов между Пациентом (законным представителем) и Медицинским центром

Все возникающие споры между Пациентом (законным представителем) и Медицинским центром рассматриваются в соответствии с действующим законодательством РФ и локальными нормативно-правовыми актами Медицинского центра должностным лицом Медицинского центра, ответственным за работу с обращениями граждан: главный врач, заведующие отделениями, ответственный дежурный администратор.

VII. Порядок выдачи справок и документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписок из медицинской документации

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

7.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания обучающихся – студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

7.3. Для проставления заверяющих печатей на медицинской документации (справках, выписках и др.) Пациент (законный представитель) обращается в регистратуру Медицинского центра.

7.4. Медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья Пациента, предоставляются на основании предварительного запроса Пациента или его законных представителей в регистратуру Медицинского центра.

VIII. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента (законного представителя)

8.1. Каждый Пациент (законный представитель) имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Медицинском центре информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

8.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично Пациенту (законному представителю), или лицу, указанному Пациентом (законным представителем) в добровольном информированном согласии. В случае, если дееспособный гражданин не указал лицо, которому доверяет получить информацию о состоянии его здоровья, информация не может быть передана никому, кроме Пациента.

Информация предоставляется лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

8.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту (законному представителю) против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если Пациент (законный представитель) не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

8.4. Пациент (законный представитель) либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании личного запроса копию документации для консультации у других специалистов.

Пациент (законный представитель) либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение пяти рабочих дней после подачи заявления.

8.5. В случае отказа Пациента (законного представителя) от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

8.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента (законного представителя) только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

8.7. Медицинский центр оставляет за собой право переноса сроков приема Пациентов (законных представителей) по объективным причинам, о чем обязуется уведомить Пациента (законного представителя).

IX. График работы Медицинского центра

9.1. Часы работы Медицинского центра:

Адрес: Д.Шамшурина, д.1: Понедельник - Воскресенье с 8:00- 20:00

Адрес: ул.Российская, д.21: Понедельник - Пятница с 8.00 до 20.00

Суббота с 9.00 до 15.00

9.2. Работа Медицинского центра в праздничные дни осуществляется по отдельному графику, информация о котором доступна на сайте Медицинского центра

для филиала по адресу ул.Российская, д.21 сайт: - <https://medichel-nsk.ru/>,

для филиала по адресу Д.Шамшурина, д. 1 сайт: - <https://golovolomka-nsk.ru/>.

9.3. Прием Пациентов (законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на Официальном сайте или при обращении в Медицинский центр.

X. Ответственность за нарушение настоящих Правил

10.1. Пациент (законный представитель) несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и 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 Пациентами (законными представителями) и иными посетителями настоящих Правил работники Медицинские работники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

10.3. Медицинский центр оставляет за собой право информировать страховую компанию об откреплении нарушающего Правила Пациента (законного представителя) от обслуживания по страховым программам.

10.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медицинского центра, другим Пациентам (законным представителям) и посетителям,

нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Медицинского центра, неисполнение законных требований работников Медицинского центра, причинение морального вреда работникам Медицинского центра, причинение вреда деловой репутации Медицинского центра, а также материального ущерба имуществу Медицинского центра, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.