

УТВЕРЖДАЮ: Директор

ООО «МЦ Томография Плюс»

/Морозов Н.В./

25.07.2023 г.



## Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «МЦ Томография Плюс»

### I. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «МЦ Томография Плюс» для пациентов (далее по тексту – «Правила») являются локальным актом ООО «МЦ Томография Плюс», регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения Пациента во время нахождения в ООО «МЦ Томография Плюс» (далее по тексту «Медицинская организация»), а также иные правоотношения, возникающие между Пациентом (его представителем) и Медицинской организацией.

1.2. Настоящие правила разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством РФ прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества и обязательны для Пациентов и сотрудников ООО «МЦ Томография Плюс», а также иных лиц, обратившихся в Медицинскую организацию.

1.3. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения Пациента в ООО «МЦ Томография Плюс»;
- права и обязанности Пациента;
- порядок оказания платных медицинских услуг;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинской организацией и Пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья;

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде Медицинской организации в доступном для пациентов месте, а также на сайте ООО «МЦ Томография Плюс».

### II. Порядок обращения Пациентов в медицинский центр

2.1. ООО «МЦ Томография Плюс» оказывает первичную медико-санитарную помощь. Медицинская помощь в условиях учреждения оказывается всем, независимо от места жительства, медицинская помощь на дому ООО «МЦ Томография Плюс» не оказывается.

2.2. Скорая медицинская помощь при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни и здоровью гражданина), оказывается службой скорой медицинской помощи (по телефону 103) или в травмпункте.

2.3. Оказание медицинских услуг осуществляется на основании договора на оказание платных медицинских услуг ООО «МЦ Томография Плюс», а также в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи в соответствии с лицензией.

2.4. Оказание медицинских услуг производится по предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется через регистратуру при непосредственном обращении, либо по телефону регистратуры +7 (496) 610-03-10, +7 (925) 024-22-94.

При записи на приём к врачу пациент указывает свою фамилию, имя, отчество, возраст и контактный телефон.

Допускается оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся Пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.5. За 10-15 минут до назначенного времени посещения врача Пациент должен обратиться в регистратуру для заключения договора на оказание платных медицинских услуг, заполнения всей необходимой документации (добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство, согласия на обработку персональных данных), оплаты медицинских услуг. Медицинские услуги предоставляются согласно прейскуранту.

В указанное время Пациент должен явиться на приём в кабинет врача для получения медицинской услуги.

В случае опоздания Пациента на пятнадцать минут и более Пациент может быть принят по согласию врача в конце его рабочего дня или в освободившийся интервал времени между приёмами других пациентов. Приём у невролога и др. специалистов, длящийся 30 минут, уменьшается на время опоздания с сохранением оплаты за полный приём.

В случае невозможности явки, Пациент обязуется заблаговременно (не менее чем за сутки) уведомить регистратуру ООО «МЦ Томография Плюс» о своей неявке.

В случае неявки на прием (исследование) более трех раз без предупреждения происходит автоматическая блокировка записи на прием (исследование).

2.6. С информацией о перечне и стоимости медицинских услуг, расписании приёма врачей всех специальностей, порядке предварительной записи на приём к врачу, о времени и месте приёма населения администрацией ООО «МЦ Томография Плюс» Пациент может ознакомиться на информационном стенде в холле Медицинской организации, на сайте ООО «МЦ Томография Плюс» и в регистратуре в устной форме.

2.7. При первичном обращении в Медицинскую организацию на пациента в регистратуре заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес регистрации или места жительства;
- контактный телефон.

Медицинская карта пациента является собственностью ООО «МЦ Томография Плюс» и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдаётся, а переносится в кабинет медицинским регистратором. По результатам оказанной медицинской услуги Пациент вправе получить «Консультационное заключение».

### **III. Порядок оказания платных медицинских услуг**

3. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Учреждения ежедневно с 8:00 до 22:00.

3.1. 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.

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

3.3. При заключении договора по требованию потребителя Учреждение 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.

3.4. 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 Учреждении правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

3.5. Учреждение 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.

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. 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».

3.9. 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.

3.10. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

3.11. 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.

3.12. В соответствии с законодательством Российской Федерации Учреждение 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;

3.13. 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;

3.14. При несоблюдении Учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе назначить новый срок оказания услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

3.15. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов;

3.16. Претензии и споры, возникшие между потребителем и Учреждением разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **IV. Права и обязанности пациента.**

4.1. При обращении за медицинской помощью в ООО «МЦ Томография Плюс» и её получении пациент имеет право на:

- выбор врача;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, принимающих участие в оказании ему медицинской помощи;
- профилактику, диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к врачам и иным сотрудникам ООО «МЦ Томография Плюс», проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность;
- предоставлять 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;
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «МЦ Томография Плюс» для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим (входить в кабинет врача в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- бережно относиться к имуществу Медицинской организации;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях;
- обеспечивать полную и своевременную предоплату медицинских услуг;
- своевременно информировать администратора Медицинской организации об изменении своих персональных данных.

- 4.3. В период нахождения в ООО «МЦ Томография Плюс» пациенту запрещается:
- иметь при себе предметы и средства, представляющие угрозу для окружающих;
  - находиться в служебных помещениях ООО «МЦ Томография Плюс» без разрешения сотрудников клиники;
  - шуметь, громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону;
  - выносить из помещения Медицинской организации имущество и документы, полученные для ознакомления, без разрешения сотрудников клиники;
  - изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов и из папок ООО «МЦ Томография Плюс»;
  - размещать в помещении Медицинской организации объявления без разрешения администрации;
  - проводить фото- и видеосъемку без предварительного согласования с администрацией ООО «МЦ Томография Плюс»;
  - находиться в кабинете врача в верхней одежде и грязной обуви;
  - приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении.
- 4.4. Согласно ст. 70 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний врача или правил внутреннего распорядка лечебно-профилактического учреждения, в случаях некорректного поведения пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, повторного срыва приёма, отказа от предоплаты полной стоимости медицинской услуги.

#### **V. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «МЦ Томография Плюс» и Пациентом**

- 5.1. В случае нарушения прав, Пациент (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой) непосредственно к администрации Медицинской организации.
- 5.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.
- 5.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 5.5. Письменное обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.
- 5.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

#### **VI. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

- 6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «МЦ Томография Плюс». 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.

6.2. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена лицам, указанным Пациентом в письменной форме в установленном порядке.

6.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

6.6. Медицинская карта амбулаторного больного, оформляемая при обращении пациента в ООО «МЦ Томография Плюс», является документацией ООО «МЦ Томография Плюс». Пациент имеет право знакомиться с медицинской картой, отражающей состояние его здоровья в присутствии представителя Медицинской организации и получать консультации по ней у других специалистов. По письменному заявлению Пациента ему предоставляется копия медицинской карты либо выписка из неё, отражающая состояние его здоровья в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента обращения в Медицинскую организацию с указанным заявлением.

Передача первичной медицинской документации на руки пациентам не допускается.

Лица, нарушившие данные правила, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.