

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

для потребителей услуг в ООО "ОМЕДИКА"

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО "ОМЕДИКА" для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 23.04.2012 №390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи", Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 №736 «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг». Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту современной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также обеспечения безопасности граждан при посещении Клиники.

1.2. Соблюдение Правил обязательно для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику.

1.3. Настоящие Правила включают:

порядок обращения пациента в Клинику;-

права и обязанности пациента;-

порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;-

порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

график работы Клиники и ее должностных лиц;-

информацию о платных медицинских услугах;-

1.4. Правила размещены в холле клиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте клиники

2. График работы и часы приема граждан должностными лицами

2.1. ООО "ОМЕДИКА" осуществляет свою работу с понедельника по воскресенье, часы работы с 08.00 до 21.00 в будние дни, с 09.00 до 20.00 в субботу и предпраздничные дни, с 09.00 до 18.00 в воскресенье (график работы может меняться на усмотрение руководителя медицинского центра). В праздничные дни клиника работает по утвержденному ранее графику.

2.2. Прием пациентов и сопровождающих их лиц администрацией ООО "ОМЕДИКА" осуществляется по предварительной записи в следующие часы:

Руководство:

Генеральный директор ООО "ОМЕДИКА" Антипова Лилия Викторовна

График приема граждан: по предварительной записи

Часы для общения граждан: с 16:00 до 17:00

Главный врач клиники: Мухамедов Худайберды Азаткулиевич

График приема граждан: по предварительной записи

Часы для общения граждан: с 20:00 до 21:00

Место для приема: ул. Бутлерова, д. 9 к 2 Медицинский центр ОМедика

3. Порядок обращения потребителя медицинских услуг

3.1. В ООО "ОМЕДИКА" оказывается амбулаторная медицинская помощь.

3.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям персонал ООО "ОМЕДИКА" направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

3.3. В случае обращения пациентов в ООО " ОМЕДИКА " в отношении которых имеются основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, сотрудники клиники передают сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

3.4. В случае обращения в ООО " ОМЕДИКА" пациента с карантинными инфекционными заболеваниями и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в Центр Госсанэпиднадзора.

3.5. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру клиники для записи на прием к врачу

3.6. Прием врачами Клиники проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

3.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется посредством личного обращения в регистратуру, либо по телефону, либо на сайте клиники.

3.8. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика работы врача.

3.9. При входе в клинику пациенту рекомендуется одеть бахилы, либо переобуться в сменную обувь. Использование бахил – это современный способ ограничить возможность занесения грязи и инфекции в помещения, в которых требуется строгое соблюдение санитарно-эпидемиологического режима. Посещение процедурного кабинета без бахил или сменной обуви запрещено.

3.10. 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 Клиники ответственности не несет.

3.11. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств (отключение электричества и т.п.) администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

3.12. При невозможности прибыть на прием в согласованное время пациент обязуется уведомить Клинику в возможно короткие сроки. При опоздании более, чем на 10 минут, нам придется перенести прием на другое время или другой день.

3.13. Пациент входит в кабинет врача по приглашению. Запрещается входить в кабинет врача во время приема другого пациента.

3.14. В соответствии с [частью 1 статьи 20](#) Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 323-ФЗ) **необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача**

информированного добровольного согласия гражданина В соответствии с [частью 1 статьи 20](#) Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах или его законного представителя на медицинское вмешательство.

Росздравнадзор считает **неприемлемым анонимное оформление информированного добровольного согласия гражданина на медицинское вмешательство** в связи с возможностью выявления опасной для жизни пациента патологии (например, онкологической).

Оформление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство при оказании пациенту платных медицинских услуг без идентификации потребителя медицинских услуг является недопустимым.

В связи со всем вышеизложенным, при обращении в Клинику пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.

3.15. ООО " ОМЕДИКА" осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора. Клиника 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 медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

4.1.2. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

4.1.3. обследование, лечение и нахождение в клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

4.1.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

4.1.5. перевод к другому лечащему врачу, если клиника располагает такой возможностью;

4.1.6. добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

4.1.7. отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

4.1.8. обращение в установленном Клиникой порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, к должностным лицам государственных органов или в суд;

4.1.9. сохранение сотрудниками ООО " ОМЕДИКА" 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 законодательством;

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 по письменному заявлению пациента выписки из медицинских документов и их копий, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

Выписка и копии предоставляются пациенту по письменному заявлению. Медицинские документы (их копии) и выписки из них предоставляются в срок, **не превышающий тридцати календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса**, за исключением нахождения пациента на лечении в стационарных условиях или условиях дневного стационара. В таком случае выписка из медицинских документов, копии медицинских документов предоставляются пациенту либо его законному представителю в суточный срок с момента обращения.

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 и другим лицам, участвующим в оказании ему медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

4.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему ему 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;

4.2.5. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;

4.2.6. Своевременно и точно выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

4.2.7. Подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы Клиники, необходимые для оказания медицинской помощи в соответствии с требованиями законодательства;

4.2.8. Не приходить на прием к врачу в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;

4.2.9. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей;

4.2.10. Пациенты, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе на период их временной нетрудоспособности;

4.2.11. Соблюдать правила подготовки к диагностическим исследованиям и лабораторным анализам во избежание получения не корректных результатов;

4.2.12. Бережно относиться к имуществу Клиники, в случае причинения ущерба имуществу Клиники, возместить причиненный ущерб, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

4.2.13 Не приходить на прием с домашними животными

4.2.14. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу.

4.3. Договор оказания платных услуг заключается и подписывается только совершеннолетними гражданами. Оплата медицинских услуг осуществляется только совершеннолетними гражданами. Подписание информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство не совершеннолетним допускается только, если пациент старше 15 лет. Однако, если на приеме возникнет необходимость назначения лечения или проведения каких-либо манипуляций, то БЕЗ ПРИСУТСТВИЯ ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ врач этого сделать не сможет.

4.4. Законными представителями физических лиц являются:

ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

Представляемое лицо	Представитель	Нормативный правовой акт	Документы, подтверждающие представительство
Несовершеннолетние, не достигшие четырнадцати лет (малолетние)	Родители; Усыновители; Опекуны	п. 1 ст. 28 ГК РФ, ст. 64 СК РФ, ч. 1 ст. 52 ГПК РФ, ч. 2 ст. 59 АПК РФ, ч. 2 ст. 54 КАС РФ	Свидетельство о рождении
			Свидетельство об усыновлении
			Акт органа опеки и попечительства о назначении опекуна
Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет*	Родители; Усыновители; Попечители	п. 1 ст. 26 ГК РФ, ст. 64 СК РФ, ч. 1 ст. 52 ГПК РФ, ч. 2 ст. 59 АПК РФ, ч. 3 ст. 54 КАС РФ	Свидетельство о рождении
			Свидетельство об усыновлении
			Акт органа опеки и попечительства о назначении попечителя
Граждане, ограниченные в дееспособности	Попечитель	п. 1 ст. 30 ГК РФ, ч. 1 ст. 52 ГПК РФ, ч. 2 ст. 59 АПК РФ, ч. 3 ст. 54 КАС РФ	Акт органа опеки и попечительства о назначении попечителя
Граждане, признанные недееспособными	Опекун	п. 1 ст. 29 ГК РФ, ч. 1 ст. 52 ГПК РФ, ч. 2 ст. 59 АПК РФ, ч. 2 ст. 54 КАС РФ	Акт органа опеки и попечительства о назначении опекуна
Недееспособные, не полностью дееспособные лица, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, помещенные под надзор в образовательные организации, медицинские организации, оказывающие социальные услуги, или иные организации	Образовательные организации, медицинские организации, оказывающие социальные услуги (их руководитель)	п. 4 ст. 35 ГК РФ, ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 24.04.2008 N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве", ч. 1 ст. 52 ГПК РФ, ч. 2, 3 ст. 54 КАС РФ	- Приказ о назначении на должность; - Устав организации; - Решение суда о признании гражданина недееспособным - Документ о помещении гражданина в организацию
Дети, оставшиеся без попечения родителей, до устройства их на воспитание в семью или в организации	Органы опеки и попечительства	п. 2 ст. 123 СК РФ, подп. 1 п. 1 ст. 7 Федерального закона от 24.04.2008 N 48-ФЗ	- Документы о статусе органа опеки и попечительства;

Представляемое лицо	Представитель	Нормативный правовой акт	Документы, подтверждающие представительство
для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, всех типов		"Об опеке и попечительстве", ч. 1 ст. 52 ГПК РФ, ч. 2, 3 ст. 54 КАС РФ	- Документы о полномочиях сотрудника органа опеки и попечительства
Несовершеннолетние и недееспособные граждане, находящихся под опекой (попечительством), если действия их опекунов (попечителей) по представлению их законных интересов противоречат законодательству или их интересам, либо если опекуны (попечители) не осуществляют защиту их законных интересов	Органы опеки и попечительства	подп. 8 п. 1 ст. 8 Федерального закона от 24.04.2008 N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве", ч. 1 ст. 52 ГПК РФ, ч. 2, 3 ст. 54 КАС РФ	- Документы о статусе органа опеки и попечительства; - Документы о полномочиях сотрудника органа опеки и попечительства
Лица, нуждающиеся в установлении над ними опеки или попечительства	Органы опеки и попечительства	Подп. 1 п. 1 ст. 7 Федерального закона от 24.04.2008 N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве", ч. 1 ст. 52 ГПК РФ, ч. 2, 3 ст. 54 КАС РФ	- Документы о статусе органа опеки и попечительства; - Документы о полномочиях сотрудника органа опеки и попечительства
Пациенты, признанные недееспособными, и помещенные в медицинские организации, оказывающие психиатрическую помощь, и не имеющие представителя	Администрация и персонал медицинской организации	ст. 39 Закона РФ от 02.07.1992 N 3185- I "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании"	- Приказ о назначении на должность; - Устав организации; - Решение суда о признании гражданина недееспособным

5. Правила поведения пациентов и их законных представителей

5.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

5.1.1. приносить в Поликлинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

5.1.2. находиться в служебных помещениях клиники без разрешения;

5.1.3. изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;

5.1.4. посещать Клинику с домашними животными;

5.1.5. курить в помещениях Клиники и около входа в Клинику;

5.1.6. размещать на стендах объявления без разрешения администрации клиники;

5.1.7. громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

5.1.8. производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

5.1.9. выполнять в помещениях функции торговых агентов и представителей и находиться в Клинике в иных коммерческих целях;

5.1.10. находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

5.1.11. запрещается доступ в помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

6. График работы клиники и ее должностных лиц

6.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются руководителем Клиники в соответствии с типовыми должностными инструкциями. График и режим работы утверждаются генеральным директором Клиники.