

Приложение №1  
«Утверждаю»  
Генеральный директор ООО «Медко»  
Цымбалюк Т.И.  
«01» декабря 2021 года

## Правила внутреннего распорядка ООО «Медко» для потребителей

### I. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Медко» для потребителей (далее по тексту – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иных нормативных правовых актов в области здравоохранения, права, обязанности и правила поведения Потребителя во время нахождения в ООО «Медко» (далее по тексту «Медицинская организация»), а также иные правоотношения, возникающие между Потребителем (его представителем) и Медицинской организацией.

1.2. Настоящие правила разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством РФ прав Потребителя, создания наиболее благоприятных возможностей для оказания потребителю своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для Потребителей и сотрудников ООО «Медко», а также иных лиц, обратившихся в Медицинскую организацию.

1.3. Предоставление платных медицинских услуг в ООО «Медко» осуществляется на основании лицензии на медицинскую деятельность Л041-01195-48/00359069 от 21.12.2020г., выданной Управлением здравоохранения Липецкой области.

1.4. Настоящие Правила являются обязательными для персонала, потребителей, законных представителей потребителя, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, и разработаны в целях соблюдения предусмотренных законодательством прав Потребителя и создания наиболее благоприятных возможностей для оказания Потребителю своевременной медицинской помощи надлежащего качества и в полном объеме.

1.5. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей включают:

- порядок обращения Потребителя в ООО «Медко»;
- права и обязанности Потребителя;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинской организацией и Потребителем;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья;

1.6. Правила внутреннего распорядка для потребителей размещаются на информационном стенде Медицинской организации в доступном для потребителей месте, а также на сайте медицинской организации <https://chekhov.clinic>

### II. Порядок обращения Потребителей в медицинский центр

2.1. ООО «Медко» оказывает первичную медико-санитарную помощь. Медицинская помощь в условиях учреждения оказывается всем, независимо от места жительства.

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 «Медко».

2.4. Оказание медицинских услуг производится по предварительной записи. Организация предварительной записи потребителей осуществляется через заявку на сайте, через регистратуру при непосредственном обращении, либо по телефону регистратуры +7(4742)37-11-37, +7(991)219-00-19. При записи на приём потребитель указывает свою фамилию, имя, отчество, возраст и контактный телефон. День и время приёма Потребитель выбирает по согласованию с администратором из имеющихся свободных «окон» в приёме.

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

2.5. При первичном обращении в медицинскую организацию Потребителю следует явиться на приём за 15-20 минут до начала приёма. Это время требуется для заключения договора и заполнения необходимой медицинской документации (анкеты потребителя, информированного добровольного согласия (ИДС) на виды медицинских вмешательств и согласия на обработку персональных данных) и т.д.

2.8. Если потребитель не имеет возможности вовремя прийти на прием, опаздывает или планирует отменить визит, то он должен заранее сообщить об этом администратору по телефону.

2.9. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время равное 15 минутам и более. В случае если время опоздания превышает 15 минут, приём отменяется. Потребителю предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время или записи на другое удобное время.

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

2.11. С информацией о перечне и стоимости медицинских услуг, расписании приёма врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на приём к врачу, о времени и месте приёма населения администрацией ООО «Медко» Потребитель может ознакомиться на информационном стенде в холле Медицинской организации, на сайте медицинской организации: <https://chekhov.clinic> и в регистратуре в устной форме.

2.12. Услуги в медицинской организации являются платными. Оплата услуг осуществляется в кассе медицинской организации, как за наличный расчет, так и с помощью банковской карты после получения медицинской услуги.

2.13. Потребитель вправе заходить в кабинет врача только по приглашению персонала медицинской организации.

2.14. Потребитель должен вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу.

2.15. При пребывании в медицинской организации не следует оставлять свои вещи без присмотра. Медицинская организация не отвечает за их сохранность. В случае обнаружения оставленных вещей просьба сообщать об этом администратору.

2.16. При первичном обращении в Медицинскую организацию на потребителя в регистратуре заводится электронная медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о потребителе:

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

Медицинская карта потребителя является собственностью ООО «Медко» и хранится в МИС. Медицинская карта на руки потребителю не выдаётся. По результатам оказанной медицинской услуги Потребитель вправе получить «Консультационное заключение».

### **III. Права и обязанности потребителя.**

3.1. При обращении за медицинской помощью в ООО «Медко» и её получении потребитель 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.

3.2. Потребитель обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к врачам и иным сотрудникам ООО «Медко», проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим потребителям, 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 «Медко» для потребителей 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, потребитель 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.

3.3. В период нахождения в ООО «Медко» потребителю запрещается:

- иметь при себе предметы и средства, представляющие угрозу для окружающих;
- находиться в служебных помещениях ООО «Медко» 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 с информационных стендов и из папок ООО «Медко»
- размещать в помещении Медицинской организации объявления без разрешения администрации;
- проводить фото- и видеосъемку без предварительного согласования с администрацией ООО «Медко»;
- находиться в кабинете врача в верхней одежде и грязной обуви;
- приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении.

3.4. 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 потребителя, если это не угрожает жизни потребителя и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения потребителем предписаний врача или правил внутреннего распорядка лечебно-профилактического учреждения, в случаях некорректного поведения потребителя, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, повторного срыва приёма, отказа от оплаты стоимости медицинской услуги.

#### **IV. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Медко» и Потребителем**

4.1. В случае нарушения прав, Потребитель (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой) непосредственно к администрации Медицинской организации. Претензия (жалоба) может быть также изложена в виде письменного заявления, либо направлена по электронной почте [info@chekhov.clinic](mailto:info@chekhov.clinic). Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) Потребителю рекомендуется оставить номер контактного телефона.

4.2. 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.

4.3. Письменное обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

4.4. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется Потребителю по почте по указанному им адресу либо по желанию Потребителя может быть вручен ему лично в согласованное время.

4.5. Не получив ответа на претензию (жалобу) в указанный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, Потребитель (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

#### **V. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья потребителя**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично Потребителю в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «Медко». 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья Потребителя может быть предоставлена лицам, указанным Потребителем в письменной форме в установленном порядке.

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

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

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

5.6. Электронная медицинская карта амбулаторного больного, оформляемая при обращении потребителя в ООО «Медко», является документацией ООО «Медко». Потребитель 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 Потребителя 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 потребителям не допускается.

## **VI. Ответственность**

Нарушение Правил внутреннего распорядка, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.