



Утверждаю:
Генеральный директор ООО «Поток»
Е.Е. Субботин
«09» января 2025 года

**Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Поток»
(Многопрофильная Инновационная Клиника)**

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Поток» (Многопрофильная Инновационная Клиника) (далее – Правила) являются локальным нормативным актом, регламентирующим, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в области здравоохранения, правила поведения пациента (его законного представителя) во время нахождения в ООО «Поток» (Многопрофильной Инновационной клинике) (далее – Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем), Клиникой и ее сотрудниками.

1.2 Персонал Клиники выполняет свою профессиональную деятельность для обеспечения получения пациентом качественной медицинской помощи.

1.3 Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для оказания ему своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества. Правила обязательны для лиц, обратившихся в Клинику по адресу: ул. Кораблестроителей д.21, к.1, лит.В, в том числе заказчиков, пациентов, законных представителей пациентов, а также лиц, осуществляющих уход за пациентами (далее – сопровождающих лиц).

1.4 **Факт ознакомления с настоящими Правилами подтверждается пациентом (его законным представителем) путем проставления подписи в договоре на оказание платных медицинских услуг.**

1.5 С Правилами можно ознакомиться на сайте Клиники www.miklinika.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в регистратуре Клиники, на информационных стендах Клиники.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1 Клиника является медицинской организацией, оказывающей:

- Платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг, указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности;

- Медицинскую помощь в рамках добровольного медицинского страхования (далее – ДМС).

2.2 В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в обследовании и лечении, а также с целью разъяснения порядка оказания медицинской помощи и маршрутизации в случаях если вопросы оказания медицинской помощи выходят за рамки компетенции Клиники. В случаях обращения граждан в состоянии, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную и неотложную медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи.

2.3 Прием пациентов производится в кабинетах Клиники, где созданы все необходимые условия для своевременного осмотра, обследования и оказания качественных медицинских услуг, а также на дому при вызове медицинского работника из Клиники.



2.4 Информация о времени приема врачей-специалистов, предварительная запись пациентов на прием к врачам-специалистам и на медицинские манипуляции, информация о времени и месте приема руководства Клиники предоставляется гражданам ежедневно при непосредственном обращении их в регистратуру Клиники или по номеру телефона (812)330-03-03 в соответствии с действующим режимом работы клиники. **При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество и номер телефона.** В назначенную дату и время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. Непосредственно перед приемом врача, пациент в регистратуре Клиники оформляет договор об оказании медицинских услуг.

2.5 **Под первичным приёмом** понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту и последующие обращения к этому врачу **более, чем через один месяц** с момента первого обращения, независимо от причины обращения. **Под повторным приёмом** понимается повторное обращение к одному и тому же врачу-специалисту **в течение одного месяца** с момента первичного обращения.

2.6 Пациенты, застрахованные по программе ДМС, при обращении в Клинику предоставляют паспорт и страховой полис ДМС. При наступлении случая нетрудоспособности СНИЛС для оформления электронного листка нетрудоспособности в этом случае согласование медицинских услуг со страховой компанией производится в установленном порядке. Пациентам, не застрахованным по ДМС, медицинские услуги предоставляются за плату согласно действующему прейскуранту Клиники.

2.7 Опоздание пациента свыше 20 минут служит основанием для отмены или переноса планового приема пациента врачом-специалистом, т.е. врач-специалист вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего на более позднее. **Ответственность за своевременное информирование медицинской организации об опоздании/неявке на прием несёт пациент.**

2.8 Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).

2.9 Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью, либо в свободное время между приемами пациентов с предварительной записью.

2.10 При первичном обращении в Клинику пациент (его законный представитель) предоставляет документ, удостоверяющий личность. В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма 025/-04) или стационарного больного (форма 033/у), в которую вносятся сведения о пациенте. Одновременно с оформлением медицинской карты между пациентом и Клиникой заключается договор об оказании платных медицинских услуг, пациент знакомится с настоящими Правилами. Подписание договора означает, что пациент с настоящими Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.

2.11 Пациент (его законный представитель) дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ, пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками Клиники.

2.12 Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

2.13 Прием пациентов в возрасте до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациентов. Сопровождающие лица вправе присутствовать при оказании медицинских услуг пациентам в возрасте старше 18 лет с письменного согласия пациента.



Пребывание лиц, сопровождающих пациентов, на территории клиники разрешается ежедневно в часы работы Клиники. Сопровождающие лица, присутствующие при оказании медицинских услуг пациенту, обязаны вести себя разумно, не вмешиваться в деятельность медицинского персонала при проведении исследований и манипуляций, строго соблюдать инструкции медицинского персонала, содействовать созданию комфортных условий для пациента во время оказания медицинских услуг.

2.14 Пациентам категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи (гаджетами) во время проведения исследований или консультации врача; производить фото-, аудио-, видеосъемку без письменного разрешения главного врача (а при его отсутствии - заместителя главного врача). При этом съёмка допускается только в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите врачебной тайны и/или не нарушает прав других граждан.

2.15 В случае обращения в Клинику пациента с признаками инфекционного контагиозного заболевания, установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в профильное инфекционное медицинское учреждение. При отказе от госпитализации/перевода в профильное инфекционное учреждение (с условием обязательного оформления информированного отказа от госпитализации), пациент подлежит выписке из Клиники с рекомендациями обращения в профильное медицинское учреждение.

2.16 Не рекомендуется оставлять личные вещи без присмотра. Медицинская организация не несет ответственность за сохранность имущества пациентов и иных лиц.

2.17 Запрещен вывоз/вынос кресел-колясок, являющихся собственностью медицинской организации, за территорию клиники.

3. Права и обязанности пациентов

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральными законами от 21.11 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

- 3.2 При обращении за медицинской помощью и ее получением **пациент имеет Право на:**
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
 - информацию о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - качество и безопасность медицинской услуги;
 - полную и достоверную информацию о медицинской услуге;
 - оказание медицинской услуги в установленный срок;
 - выбор лечащего врача из числа работающих в Клинике и замену его в процессе лечения;
 - обследование, диагностику, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
 - получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
 - отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;



- обращение в установленном порядке с заявлением (жалобой) к должностным лицам Клиники, к главному врачу Клиники, к должностным лицам государственных органов;
- сохранение работниками Клиники 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;
- предоставление в письменной форме своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники.

- судебную защиту нарушенных прав пациента.

3.3 Пациент Обязан:

- соблюдать внутренний распорядок работы Клиники;
- соблюдать настоящие Правила и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать и выполнять общепринятые правила поведения согласно социально-бытовых норм этикета и поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (входить в помещение Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- оплатить Клинике стоимость медицинских услуг по действующему на момент оказания услуг прейскуранту, по факту обращения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам Клиники, участвующим в оказании медицинской помощи; проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность приема пациентов лечащим врачом;
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности; своевременно ставить в известность лечащего врача об ухудшении состояния здоровья;
- представлять лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, полную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- своевременно являться на прием к врачу или на процедуру;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (душ, санузел), поддерживать чистоту и порядок в Клинике, в палате дневного и круглосуточного стационара, помещать мусор в специальные урны для сбора бытовых отходов;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях и в общественных местах;
- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в медицинских организациях;
- соблюдать требования пожарной безопасности
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи только с письменного согласия пациента.

4.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

4.3. В случае отказа пациента о предоставлении информации о состоянии своего здоровья третьим лицам, делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации пациента, составляет врачебную тайну и не может предоставлена третьим лицам без письменного согласия пациента (его законного представителя).

4.5. В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» информация, содержащаяся в амбулаторной карте является персональной информацией пациента, и лица, виновные в нарушении требований настоящего закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

5.1. Выдача справок, выписок из медицинской документации, медицинские заключения производится в соответствии с приказами: МЗ РФ от 14.09.2020 № 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений» и МЗ РФ от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

5.2. Справки, выписки из медицинской документации, медицинские заключения выдаются пациентам (их законным представителям) при их личном обращении за получением указанных документов в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

5.3. В случаях, предусмотренных частью 4 статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», медицинские заключения выдаются без согласия пациента или его законного представителя органам, организациям, суду, имеющим право на получение сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну.

5.4. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента, на основании записей в медицинской документации пациента либо по результатам медицинского обследования.

5.5. Выдача листков нетрудоспособности производится в соответствии с приказом МЗ РФ от 23.11. 2021 № 1089н «Об утверждении Условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации» В случае заболевания учащихся школ и училищ, студентов средних и высших профессиональных учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

5.6. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента (его законного представителя) ему предоставляются выписки из



медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя главного врача Клиники.

6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

6.1. Споры и конфликты, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Защита прав пациентов осуществляется в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.3. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с заявлением (обращением), которое в письменном виде подается через регистратуру (под расписку администратору) и передается на рассмотрение генеральному директору Клиники. Также обращение может быть изложено в книге отзывов и предложений, либо направлено заказным или ценным письмом, либо послано на электронную почту Клиники info@miklinika.ru. Для оперативного получения ответа на обращение, пациенту (его законному представителю) необходимо оставить номер контактного телефона и адрес, по которому необходимо направить ответ.

6.4. Обращения граждан рассматриваются в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. График работы Клиники и ее должностных лиц

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

7.2. Режим работы Клиники: в будние дни с 9-00 часов до 21-00, в субботу с 9-00 до 20-00, в воскресенье с 09:00 до 18:00 часов без перерыва.

7.3. Информация о расписании работы подразделений и врачей-специалистов Клиники предоставляется пациентам без ограничений при личном обращении и на официальном сайте Клиники.

7.4. Прием пациентов генеральным директором или главным врачом Клиники осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре Клиники у администратора или на информационном стенде.

8. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность и указанных в Лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Клинике в установленном порядке.

8.2. Порядок и условия предоставления платных медицинских услуг населению определяются в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. № 1006, Уставом Клиники.

8.3. Платные медицинские услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим Прейскурантом, утвержденным руководителем Клиники.



8.4. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Клиникой, а также порядок и условия их предоставления, размещены на сайте Клиники, а также предоставляются пациенту при личном обращении к администратору в регистратуре (ресепшене).

8.5. Платные медицинские услуги предоставляются на основании договора, заключенного между пациентом (его законным представителем) и Клиникой, а также при наличии информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8.6. Расчет с пациентами (их законными представителями) за оказание медицинских услуг производится только в регистратуре через кассу медицинской организации или по безналичному расчету, с выдачей пациенту (его законному представителю) на руки квитанции об оплате, либо через расчеты со страховыми компаниями.

Передача денег медицинскому персоналу клиники может быть квалифицирована как коммерческий подкуп и преследуется по закону.

9. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

9.1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в Клинике, ведущих к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы Клиники, к пациенту могут быть применены меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Клиника вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания медицинских услуг пациенту или снятии его с обслуживания (в случае заключения договора ДМС), если это было обусловлено нарушением пациентом настоящих Правил (персоналом Клиники составляется Акт о нарушении Правил поведения пациента/ов в медицинской организации).

9.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники со стороны пациентов/посетителей и иные нарушения с их стороны общественного порядка в здании или служебных помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

9.4. ***Пациент несет личную 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.

9.5. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

9.6. При несоблюдении пациентом медицинских предписаний или настоящих Правил, лечащий врач может отказаться, по согласованию с главным врачом Клиники, от дальнейшего наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».