

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «МКЛИНИК»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. «Правила внутреннего распорядка для потребителей платных медицинских услуг в ООО «МКлиник»» являются организационно-правовым документом для потребителей, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила) ООО «МКлиник» (далее – Учреждение) – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Учреждение, его права и обязанности, правила поведения в Учреждении, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и потребителей медицинских услуг, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав потребителей медицинских услуг, создания наиболее благоприятных возможностей оказания своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг включают:

- Общие положения
- Порядок обращения потребителей медицинских услуг;
- Права и обязанности потребителей медицинских услуг;
- Правила поведения потребителей медицинских услуг и их законных представителей в Учреждении;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и потребителями медицинских услуг;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья потребителей медицинских услуг;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации потребителям медицинских услуг или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех потребителей медицинских услуг в Учреждении.

1.4. С правилами потребители медицинских услуг либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель потребителя медицинских услуг должен иметь соответствующих документ, подтверждающий право представления его интересов.

### **2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

2.1. В Учреждении оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Учреждения направляет граждан для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения граждан в Учреждение, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в Учреждение гражданина с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

2.5. При необходимости получения платной медицинской помощи гражданин или его законный представитель обращается к администратору Учреждения, обеспечивающему регистрацию на прием к врачу, сдачу медицинских анализов и проч..

Режим работы Учреждения - с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:00, в субботу с 8:00 до 16:00, воскресенье с 8.00 до 15.00 часов. В зависимости от графика приема специалистов время работы может быть увеличено.

2.6. Прием потребителей медицинских услуг врачами Учреждения проводится согласно графику.

2.7. Организация предварительной записи граждан на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении к администратору в медицинском центре или по телефонам 8 (47545) 2-05-15, 8 (4752) 50-38-17, 8(4752) 50-39-30 а также через сайт ООО «МККлиник» в сети «Интернет» [www.mkclinic.ru](http://www.mkclinic.ru).

2.8. При входе в Учреждение потребителю медицинских услуг рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.9. В холодное время года потребитель медицинских услуг должен оставить верхнюю одежду на вешалке в холле Учреждения. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.10. При обращении потребителей медицинских услуг в Учреждение заводится медицинская карта, для оформления которой потребитель сообщает свои паспортные данные.

2.11. Потребитель медицинских услуг записывается на прием к врачу с учетом своего желания и графика работы врача.

2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом потребителя медицинских услуг при первой возможности.

2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, потребитель медицинских услуг обязуется уведомить Учреждение по телефону в возможно короткие сроки.

2.14. Потребителей медицинских услуг входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.15. При обращении в Учреждение потребитель медицинских услуг предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.

2.16. Учреждение осуществляет обработку персональных данных потребителей медицинских услуг исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия потребителя медицинских услуг на обработку его персональных данных не требуется. Учреждения обеспечивает сохранность персональных данных потребителей медицинских услуг.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении потребитель медицинских услуг имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- 3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- 3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;
- 3.1.6. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- 3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения;
- 3.1.9. Сохранение работниками Учреждения 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 законодательными актами;
- 3.1.10. 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;
- 3.2. Потребитель медицинских услуг обязан:
  - 3.2.1. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании платной медицинской помощи, а также уважать права других потребителей медицинских услуг;
  - 3.2.2. Предоставлять лицу, оказывающему платную 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; потребитель медицинских услуг должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
  - 3.2.3. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
  - 3.2.4. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания платной медицинской помощи;
  - 3.2.5. Соблюдать правила внутреннего распорядка Учреждения;
  - 3.2.6. Бережно относиться к имуществу Учреждения;
  - 3.2.7. Потребитель медицинских услуг обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.
  - 3.2.8. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

#### **4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИИ**

- 4.1. Категорически запрещается:
  - курение на крыльце, а также в любых помещениях Учреждения;
  - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
  - грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
  - при некорректном поведении потребителей медицинских услуг, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, сотрудники Учреждения имеют право отказать в предоставлении платных медицинских услуг (кроме экстренных случаев);



- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей потребителя медицинских услуг, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях Учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле Учреждения. Бросать мусор и бахилы на пол и прилегающие территории медицинского центра категорически запрещено!

4.3. Рекомендовано соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Накануне инвазивного вмешательства потребитель медицинских услуг обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Персонал Учреждения имеет право удалить потребителей медицинских услуг из Учреждения в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

## **5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

5.1. В случае нарушения прав потребителя медицинских услуг, он (его законный представитель) может обратиться с обращением, которое подается через администратора и передается на рассмотрение заместителю директора медицинского центра. Обращение может быть изложено в письменной форме, либо направлено на сайт Учреждения в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) потребителю медицинских услуг рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Обращение потребителя медицинских услуг рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006г и законом РФ «О защите прав потребителей» с момента её получения Учреждением. Ответ на обращение в письменном виде направляется потребителю медицинских услуг по почте по указанному им адресу, либо по желанию потребителя медицинских услуг может быть вручен ему лично в согласованное время. Ответ на обращение, размещенное на сайте Учреждения направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному потребителем медицинских услуг.

## **6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется потребителю медицинских услуг в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачом или иными должностными лицами Учреждения. 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. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья потребителя медицинских услуг предоставляется их законному представителю.



6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия потребителя медицинских услуг и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

## **7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЮ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе потребителя медицинских услуг ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления потребителя ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

## **8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПОТРЕБИТЕЛЮ**

8.1. Оказание платных медицинских услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Учреждения.

8.2. Платные медицинские 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.

8.3. Перед заключением договора потребитель платных медицинских услуг может ознакомиться с перечнем платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего распорядка.

8.4. 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.

8.5. Граждане, 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 потребителей медицинских услуг.

8.6. 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.

8.7. 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.

8.8. 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.

8.9. 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».

8.10. 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.

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

8.12. 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.

8.13. 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;

8.14. 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;

8.15. 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.

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

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