

Утверждено приказом  
Генерального директора ООО «МиГ ПЛЮС»

от 19.08.2021 г.

\_\_\_\_\_ Д.Е. Патарушин

19.08.2021 г.

# **Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг, 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.

1.2. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом - регламентом, определяющим порядок обращения потребителя медицинских услуг в ООО «МиГ ПЛЮС» (далее – медицинская организация), его права и обязанности, правила поведения в медицинской организации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в медицинской организации;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.5. С правилами внутреннего распорядка пациент либо его законный представитель знакомятся устно, а также самостоятельно – путем прочтения настоящих правил, размещенных на информационном стенде медицинской организации.

1.6. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

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

2.1. В медицинской организации оказывается первичная медико-санитарная помощь.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал медицинской организации незамедлительно организует оказание экстренной медицинской помощи.

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

2.4. В случае обращения в медицинскую организацию пациента с карантинным инфекционным заболеванием 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 ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру медицинскую организацию, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

2.6. Режим работы медицинской организации:

Медицинский центр «МиГ ПЛЮС» по адресу: город Котлас, ул. Набережная, д. 17 : с понедельника по пятницу с 07:00 до 18:30, суббота с 08:00 до 14:00 часов.

Медицинский центр «МиГ ПЛЮС» по адресу: переулок Лесников, д. 1 с понедельника по пятницу с 08:00 до 16.00 часов.

2.7. Прием пациентов медицинскими работниками медицинской организации проводится согласно графику. Медицинский работник вправе прервать прием пациентов для оказания экстренной и неотложной медицинской помощи.

2.8. Предварительная запись пациента на прием к врачу медицинской организации осуществляется посредством личного обращения в регистратуру, по телефону **+7 (921) 673-03-03**, 2-66-49 ( город Котлас), +7 (81738) 46-200, 8(931) 501-11-90. ( филиал в г. Великий Устюг, пер. Лесников, д. 1) или через сайт.

2.9. При входе в медицинскую организацию пациенту рекомендуется надеть бахилы.

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 медицинской организации ответственности не несет.

2.10. При обращении пациента в медицинскую организацию заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.11. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика работы медицинского работника и пожелания пациента.

2.12. В случае непредвиденного отсутствия медицинского работника и других чрезвычайных обстоятельств, администратор (регистратор) предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить медицинскую организацию по телефону в возможно короткие сроки, не менее чем за 24 часа до приема.

2.14. Пациент входит в кабинет медицинского работника по его приглашению. Запрещается входить в кабинет без приглашения, когда там идет прием другого пациента.

2.15. При обращении в регистратуру медицинской организации пациент представляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.

2.16. Медицинская организация осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Медицинская организация обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- Уважительное и гуманное отношение со стороны работников медицинской организации и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- Перевод к другому лечащему врачу при условии согласия этого другого врача.
- Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство и отказ от него в соответствии с действующим законодательством РФ;
- Сохранение работниками медицинской организации 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;
- 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. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент обязан:

- Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- Своевременно обращаться за медицинской помощью;
- Уважительно относиться к медицинским работникам медицинской организации или иным лицам, находящимся в медицинской организации, а также уважать права других пациентов,
- Предоставлять полную, достоверную информацию лицу, оказывающему медицинскую помощь, о своих вредных привычках, образе жизни, жалобах, наследственных и ранее перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях (в т.ч. на лекарственные средства), противопоказаниях, в т.ч. к применению лекарственных средств, госпитализациях, медицинских манипуляциях и вмешательствах, проведенном лечении и других фактах, касающихся своего соматического и психического здоровья и от которых зависит качество оказания медицинской услуги и прогноз выздоровления;
- Соблюдать указания (рекомендаций) медицинской организации (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима и плана лечения, режима процедур, диеты;
- Предоставлять медицинской организации (медицинскому работнику, предоставляющему платные медицинские услуги) данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных не медицинской организацией (при их наличии);
- Своевременно сообщать медицинской организации (непосредственно после обнаружения) Исполнителю (медицинскому работнику, предоставляющему платные медицинские услуги) о любых изменениях самочувствия, нарушений и отклонений в состоянии здоровья после медицинских манипуляций и вмешательств
- Не осуществлять самостоятельного лечения,
- Согласовывать с медицинской организацией (медицинским работником, предоставляющим платные медицинские услуги) употребление любых терапевтических препаратов, лекарств, лекарственных трав и т. д.
- Соблюдать план лечения, назначенных явок на прием, графика приема медицинских работников, предоставляющих медицинские услуги по настоящему Договору
- Соблюдать правила подготовки к диагностическим мероприятиям(манипуляциям, анализам, инструментальным исследованиям)
- Своевременно являться в назначенное время на приемы (консультации, процедуры, осмотры)
- Несоблюдение данных обязанностей пациентом может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.
- При необходимости временного приостановления лечения более чем на семь дней уведомить медицинскую организацию.
- По требованию специалистов медицинской организации удостоверять личной подписью в медицинской документации факты ознакомления с планом диагностики и лечения, врачебными назначениями и рекомендациями, сроками и стоимостью оказания услуг.

- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов медицинской организации;
- Бережно относиться к имуществу медицинской организации.

#### **4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

4.1. Категорически запрещается:

- курить на крыльце, а также в любых помещениях медицинской организации;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу медицинской организации или иным лицам, находящимся в медицинской организации; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- нахождение сопровождающих лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача, а также самого пациента (потребителя)

4.2. В помещениях медицинской организации необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, а также 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 категорически запрещено!

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: маски, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре/фельдшеру.

#### **5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ**

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение заместителю главного врача по медицинской части. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений, направлена на электронную почту медицинской организации: medmig@mail.ru, либо почтовым отправлением по адресу: 165300, город Котлас, Архангельской области, ул. Набережная, д. 17. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. В претензии должны содержаться сведения, достаточные для идентификации пациента (ФИО, дата предоставления медицинской услуги и ее вид), а также суть претензии и контактные данные для оперативной связи с пациентом (телефон, адрес электронной почты).

5.3. В случае поступления претензии пациента медицинская организация направляет ему ответ в отношении заявленных требований в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом РФ «О защите прав потребителей», а при их отсутствии – в десятидневный срок со дня получения претензии.

5.4. Ответ направляется по адресу электронной почты, указанному пациентом в претензии, а при его отсутствии – заказным письмом с уведомлением о вручении, либо иным способом, который позволяет зафиксировать факт направления ответа и его получения пациентом.

## **6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами медицинской организации. 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, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством (ст.13 Закона РФ №323-ФЗ).

## **7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

7.1. Медицинская организация обязана в течение 10 дней после исполнения договора выдать пациенту (законному представителю Пациента) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях. Указанная информация предоставляется бесплатно.

## **8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

8.1. Оказание платных услуг населению (медицинских и немедицинских) осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и согласно установленного режима работы медицинской организации.

8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме.

8.3. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

8.4. Перед заключением договора пациент знакомится с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи, перечнем дополнительных платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

8.5. При заключении договора по требованию пациента ему предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, в том числе о:

- Порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применяемых при предоставлении платных медицинских услуг;
- о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- 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.

8.6. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Медицинская организация информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные медицинской организацией расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.7. В случае несоблюдения Пациентом обязанностей, предусмотренных пунктом 3.2 данных Правил, которые могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в согласованный срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента, о необходимости устранения которых пациент был уведомлен, но их не устранил, медицинская организация в соответствии со ст. 36 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300–1 вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора с пациентом, предварительно уведомив пациента о таком отказе.

8.8. Медицинская организация вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора с Пациентом (Заказчиком), предварительно уведомив его таким отказе, в случае отсутствия согласия Пациента (Заказчика) на объективное превышение сметы по Договору, в связи с изменением плана лечения.

8.9. Медицинский работник, предоставляющий платные медицинские услуги, вправе отказаться от исполнения обязанностей по следующим основаниям:

- патология Пациента выходит за пределы компетенции медицинского работника, оказывающего медицинскую услугу
- между врачом и Пациентом не достигнуто терапевтическое сотрудничество, что лишает отношения лично-доверительного характера
- Пациент отказался от дополнительных консультаций и необходимых обследований, которые рекомендует медицинский работник, оказывающий услугу и непрохождение которых препятствует дальнейшему оказанию услуги
- при наличии (обнаружении) противопоказаний к определенному методу диагностики или лечения
- в случае деструктивного поведения Пациента
- у Пациента имеются завышенные ожидания, не соответствующие реальной сложившейся ситуации
- при наличии пожеланий Пациента по объему, способу, этапности устранения эстетического дефекта(ов), которые расценены специалистами как недопустимые, неоптимальные и неэффективные
- Пациент не желает идти навстречу медицинскому работнику, оказывающему медицинскую услугу, и следовать его предписаниям
- Пациент не является в назначенное время на приемы
- помощь, которую требует оказать Пациент, противоречит моральным, религиозным принципам медицинского работника, оказывающего медицинскую услугу.
- Пациент требует оказать ему помощь за пределами рабочего времени медицинского работника, а также вне места его постоянной практики
- Пациент не осуществил соблюдение правил подготовки к диагностическим мероприятиям (манипуляциям, анализам, инструментальным исследованиям)

8.9. В случае отказа медицинского работника, оказывающего медицинскую услугу, от исполнения обязанностей, руководитель медицинской организации должен заменить медицинского работника. В случае невозможности оказания услуг другим медицинским работником, или в случае отсутствия данных специалистов в медицинской организации, медицинская организация вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, предварительно письменно уведомив об этом Пациента (Заказчика).

8.10.. В соответствии с ч.2 ст. 11 ФЗ -323 от 21.11.2011 г., медицинская помощь в экстренной форме оказывается медицинской организацией и медицинским работником гражданину безотлагательно и бесплатно. Отказ в ее оказании не допускается.

8.11. Неявку Пациента без предупреждения, Стороны рассматривают как односторонний отказ от исполнения договора в части конкретного приема. Пациент(Заказчик) обязан оплатить медицинской организации простой в обоснованном размере.