

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «ММЦ»  
К.Л. Винокур

«09» ноября 2022 г.

М.П.



## Правила внутреннего распорядка потребителей (заказчиков) медицинских услуг в ООО «ММЦ»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка потребителей (заказчиков) медицинских услуг в ООО «ММЦ» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и регламентируют права и обязанности физических лиц-потребителей (заказчиков), обратившихся в ООО «ММЦ» за оказанием медицинских услуг.

1.2. Настоящее Положение является внутренним организационно-правовым документом ООО «ММЦ» при получении медицинских услуг с целью реализации прав потребителей (заказчиков) медицинских услуг, создания благоприятных условий для получения потребителями (заказчиками) квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей ООО «ММЦ».

1.3. Настоящее Положение в наглядной и доступной форме доводится Обществом с ограниченной ответственностью «Многофункциональный Медицинский Центр» (далее – ООО «ММЦ», клиника) до сведения потребителя (заказчика) медицинских услуг ООО «ММЦ».

1.4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех потребителей (заказчиков) медицинских услуг и посетителей Клиники.

### 2. Права потребителей (заказчиков)

2.1. Каждый потребитель (заказчик) обладает правом на:

- 2.1.1. охрану здоровья;
- 2.1.2. медицинскую помощь;
- 2.1.3. выбор врача и выбор медицинской организации;
- 2.1.4. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 2.1.5. получение консультаций врачей-специалистов;
- 2.1.6. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 2.1.7. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах потребителя (заказчика) может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;
- 2.1.8. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 2.1.9. отказ от медицинского вмешательства;
- 2.1.10. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 2.1.11. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 2.1.12. получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;

2.1.13. непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;

2.1.14. в случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам Клиники;

2.1.15. получение информации о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения генеральным директором и заместителем генерального директора по медицинской части, у администраторов, в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники, на официальном сайте Клиники [lekardo.ru](http://lekardo.ru) в сети Интернет, а также позвонив по телефону Клиники: 8(8352)454555, 8(8352)285960, 8(8352)285371.

2.1.16. получение информации об участии обучающихся в оказании ему медицинской помощи и вправе отказаться от участия обучающихся в оказании ему медицинской помощи (при оказании медицинской помощи в рамках практической подготовки медицинских работников). В этом случае клиника обязана оказать такому пациенту медицинскую помощь без участия обучающихся;

2.1.17. бесплатно получить соответствующие виды и объемы медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и Программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам в Чувашской Республике без взимания платы, быть проинформированным о возможности получения такого вида медицинской помощи в ООО «ММЦ» (Клиника не оказывает медицинские услуги по данным программам);

2.1.18. знакомиться с локальными нормативными актами ООО «ММЦ»;

2.1.19. иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством Российской Федерации.

### 3. Обязанности потребителей (заказчиков)

3.1. Каждый потребитель (заказчик) обязан:

3.1.1. заботиться о сохранении своего здоровья;

3.1.2. соблюдать нормы закона о режиме (порядке) лечения, предусмотренные действующим законодательством;

3.1.3. не нарушать предусмотренных законодательством прав как медицинских работников и иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи (услуг), так и других потребителей (заказчиков);

3.1.4. при оформлении договора на оказание платных медицинских услуг предъявить документ, удостоверяющий личность и право на льготную стоимость, в случае, если Прейскурантом предусмотрено оказание услуг по льготной стоимости, предъявить документ, удостоверяющий личность и иные документы по требованию администратора клиники – для надлежащего оформления договора и спецификации на оказание платных медицинских услуг;

3.1.5. до начала оказания услуг дать согласие на обработку персональных данных;

3.1.6. до начала оказания услуг подписывать информированное добровольное согласие на проведение медицинского обследования и на медицинское вмешательство, которое является необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

3.1.7. посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы;

3.1.8. явиться на прием в назначенное время, заблаговременно информировать клинику об обстоятельствах, препятствующих явке;

3.1.9. своевременно представлять работникам клиники, оказывающим медицинскую помощь (услуги), известную им достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, информировать о перенесенных и сопутствующих заболеваниях, осложнениях и известных ему аллергических реакциях;

3.1.10. предоставить полную информацию и медицинские документы, касающиеся состояния своего здоровья, которыми он располагает на момент заключения договора оказания платных медицинских услуг и в течение его действия, и при необходимости информировать врача устно об истории заболевания;

3.1.11. выполнять медицинские предписания (отказываться от их выполнения) в порядке, предусмотренном законом, выполнять рекомендации медицинского персонала клиники, направленные на обеспечение качества медицинских услуг, соблюдать режим лечения, правила поведения потребителей (заказчиков) медицинских услуг в ООО «ММЦ»;

3.1.12. бережно относиться к имуществу ООО «ММЦ»;

3.1.13. соблюдать иные требования режима лечения и нахождения в ООО «ММЦ»;

3.1.14. не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи.

3.1.15. немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

3.1.16. оплатить услуги ООО «ММЦ», согласно Прейскуранту, утвержденному на день оказания услуг;

3.1.17. соблюдать правила внутреннего распорядка и требования техники безопасности, действующие в ООО «ММЦ» при оказании услуг;

3.1.18. проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными и доброжелательными;

3.1.19. проявлять доброжелательность и вежливое отношение к другим пациентам;

3.1.20. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;

3.1.21. при входе в клинику надеть бахилы или сменную обувь;

3.1.22. верхнюю одежду оставить в гардеробе;

3.1.23. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (бахилы, салфетки после манипуляций и бытовой мусор сбрасывать в специальную емкость, носить медицинскую маску, перчатки, соблюдать социальную дистанцию 1,5м и иные требования по профилактике новой коронавирусной инфекции COVID-19, а в случае принятия решения о введении дополнительных требований, связанных с введением противоэпидемических мер, прилагать все усилия по его соблюдению и профилактике заражения);

3.1.24. соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам клиники;

3.1.25. соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Клиники;

3.1.26. соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные законодательством Российской Федерации.

3.2. Потребителям (заказчикам) медицинских услуг и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

3.2.1. вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи;

3.2.2. приносить в помещения клинки огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение могут представлять угрозу для безопасности окружающих;

3.2.3. иметь при себе крупногабаритные предметы;

3.2.4. находиться в служебных помещениях без разрешения администрации;

3.2.5. курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях клиники;

3.2.6. играть в азартные игры в помещениях;

3.2.7. громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

3.2.8. оставлять малолетних без присмотра;

3.2.9. выносить из помещений клиники документы, полученные для ознакомления;

3.2.10. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов;

3.2.11. размещать в помещениях клиники объявления без разрешения администрации;

3.2.12. проводить фото – и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

3.2.13. выполнять в помещении клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях клиники в иных коммерческих целях;

3.2.14. пользоваться служебным телефоном;

3.2.15. приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;

3.2.16. являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;

3.2.17. находиться в помещениях клиники в верхней одежде и грязной обуви;

3.2.18. оставлять без присмотра личные вещи в помещениях клиники; оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Клиника за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет.

3.2.19. выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам организации, громко и вызывающе выражать явное неудовольствие услугами, обслуживанием;

3.2.20. пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами. Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;

3.2.21. портить мебель и предметы интерьера;

3.2.22. посещать клинику с домашними и(или) дикими животными;

3.2.23. преграждать проезд служебному транспорту к зданию клиники.

3.3. Потребитель (заказчик) несет ответственность в соответствии с действующим законодательством:

3.3.1. за нарушение этических норм и правил поведения в клинике;

3.3.2. за оскорбление чести и достоинства работников клиники;

3.3.3. за распространение сведений, порочащих честь и достоинство медицинских работников;

3.3.4. за порчу мебели, инвентаря и оборудования клиники;

3.3.5. за курение табака и распитие алкогольных напитков в клинике.

3.4. Потребитель (заказчик) самостоятельно несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (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.

3.5. В случае нарушения потребителем (заказчиком) и иными посетителями настоящего Положения, работники клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Клиники сотрудниками правоохранительных органов.

3.6. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

#### 4. Правила разрешения конфликтов

4.1. Конфликтные ситуации между потребителем (заказчиком) и медицинской организацией разрешаются в порядке, установленном законодательством.

4.2. Сторона, получившая претензию, рассматривает ее в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения претензии и предоставляет мотивированный ответ относительно путей и сроков разрешения спора.

4.3. В случае невозможности урегулирования споров и разногласий путем переговоров, они будут разрешаться в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### 5. Заключительные положения

5.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом Генерального директора ООО «ММЦ».

5.2. Любые изменения и дополнения к настоящему Положению вступают в силу с момента их утверждения приказом генерального директора ООО «ММЦ».

5.3. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения приказом Генерального директора ООО «ММЦ».