

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом ООО «Маммологический центр» от _____ 2023 г. № _____

дата введения в действие _____ 2023 г.

Генеральный директор ООО «Маммологический центр»

Глушко И.В.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
ООО «Маммологический центр»**

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Общие положения
2. Порядок обращения пациентов в медицинскую организацию
3. Правила и обязанности пациентов
4. Правила поведения пациентов в медицинском центре
5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций
6. Порядок выдачи медицинской документации (их копий пациенту или другим лицам)
7. График работы медицинского центра
8. Ответственность за нарушение настоящих правил

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – «Правила») разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г. №736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» от 04.10.2012г №1006.
- 1.2 Правила обязательны для пациентов, законных представителей (и иных представителей) пациентов, заказчиков услуг, обратившихся в Медицинскую организацию для целей заказа услуг в пользу пациентов (далее – пациенты), разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.3 Правила определяют порядок взаимодействия пациентов с Медицинской организацией, права и обязанности пациента при получении медицинской помощи, правила поведения в Медицинской организации.
- 1.4 Медицинская организация предоставляет пациентам платные медицинские услуги по ценам, указанным на сайте: <https://mammologv1.ru/>, а также информационном стенде расположенным в медицинском центре.
- 1.5 Медицинские услуги предоставляются пациентам по адресу указанному в разделе «Контакты» на сайте: <https://mammologv1.ru/>.
- 1.6 Настоящие Правила размещены в папке для лицензий и сертификатов, расположенных в медицинском центре, а также на сайте Медицинской организации: <https://mammologv1.ru/> в разделе «Документы».

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

- 2.1 В целях осуществления контроля качества работы медицинского центра, недопущения случаев нарушения общественного порядка и предотвращения противоправных действий, а также в соответствии с требованиями законодательства об антитеррористической защищённости объектов (территорий), относящихся к сфере деятельности Министерства здравоохранения Российской Федерации, в ООО «Маммологическом центре» осуществляется видеонаблюдение, позволяющее обеспечивать непрерывное видеонаблюдение зоны рецепции (приемной зоны администратором медицинского центра). В помещении медицинского центра размещено в доступной для ознакомления форме объявление для всех посетителей о ведении системы видеонаблюдения.
- 2.2 При обращении пациента в Медицинскую организацию за оказанием медицинских услуг пациенту предоставляется информация в доступном виде о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в других медицинских организациях, предоставляющих медицинскую помощь по программе, территориальной программе.
- 2.3 При заказе пациентом при его обращении в медицинский центр за медицинской услугой Медицинская организация на основании предъявленного пациентом документа, удостоверяющего личность (паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством Российской Федерации) оформляет договор на оказание медицинских услуг с приложениями к нему.
- 2.4 Оказание пациентам медицинских услуг осуществляется Медицинской организацией.
- 2.5 График и режим работы, а также выдачи результатов анализов в Медицинской организации можно уточнить по телефону: 8 (950) 299-22-66, на сайте или на вывеске, размещенной при входе в медицинский центр.

- 2.6 Для получения медицинских услуг Медицинской организации необходимо предварительно записаться любым из доступных способов: по телефону 8 (950) 299-22-66 или через форму онлайн записи на сайте. В согласованное Медицинской организацией дату и время пациенту необходимо явиться в соответствующий медицинский центр для оказания пациенту медицинской услуги.
- 2.7 В случае опоздания пациента ко времени, определенному согласно п. 2.6. Правил (далее – время приема специалиста), более чем на 15 минут, Медицинская организация вправе перенести время приема специалиста на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату), а на освободившееся время записать/принять другого пациента.
- 2.8 При задержке приема специалиста более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема специалиста на другой день, осуществить оказание медицинской услуги в назначенное время у другого свободного специалиста (при наличии такой возможности у Медицинской организации), либо оказание медицинской услуги в тот же день с отсрочкой приема на время задержки у назначенного специалиста.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья;
- иные права, установленные законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских услуг.

3.2 Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:

- ветераны Великой Отечественной войны (далее – ВОВ) и приравненные к ним категории граждан (участники ВОВ, труженики тыла, бывшие несовершеннолетние узники фашизма, лица, награжденные знаком «Житель блокадного Ленинграда» и др.);
- герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры Ордена славы;
- ветераны боевых действий на территории СССР, РФ и территориях других государств;
- инвалиды ВОВ и инвалиды боевых действий;
- члены семей военнослужащих, погибших в Великой Отечественной войне, члены семей военнослужащих, погибших при выполнении задач в условиях чрезвычайного положения и при вооруженных конфликтах;
- лица, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, вследствие аварии на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча, вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне;

«Правила внутреннего распорядка для пациентов Группы ИНВИТРО»

- инвалиды I – II группы;
 - дети – инвалиды;
 - реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- 3.3 Основанием для оказания медицинской помощи вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность лица к одной из категорий граждан, указанных в п. 3.2. Правил.
- 3.4 Гражданин, имеющий право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с п. 3.2. Правил, обращается непосредственно к администратору медицинского центра.
- 3.5 Пациент обязан:
- соблюдать режим работы медицинского центра;
 - соблюдать правила поведения пациентов медицинского центра (раздел 4 Правил);
 - соблюдать требования пожарной безопасности;
 - соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
 - уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
 - 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;
 - проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с настоящими Правилами;
 - бережно относиться к имуществу медицинского центра;
 - при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом администратору медицинского центра.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ

- 4.1 Пациенты обязаны:
- соблюдать настоящие Правила;
 - соблюдать нормы поведения в общественных местах;
 - соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях медицинского центра;
 - выполнять медицинские предписания, назначения, рекомендации, предоставлять достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, перенесенных и/или наследственных заболеваниях, если это необходимо в рамках оказания медицинских услуг.
 - являться на приём к врачу или на диагностические исследования в назначенное время, согласно записи.
- 4.2 Медицинская организация вправе осуществлять (производить) фотосъёмку, звуко- и видеозапись на территории медицинского центра (в порядке, указанном в п. 2.1. Правил, и с учетом требований законодательства РФ), и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения. Ознакомившись с настоящими Правилами, пациент и иные посетители медицинского офиса считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи в соответствии с п. 2.1. Правил.
- 4.3 Пациентам, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить на территорию медицинского офиса крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);
- проносить в медицинский центр огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легкобьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов и папок на стойке ресепшен;
- посещать медицинский центр с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой – проводником;
- курить на территории медицинского центра, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях;
- находиться на территории и в помещениях медицинского центра в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения;
- самовольно проникать в служебные помещения медицинского центра;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- пользоваться в процедурном кабинете, в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в процедурный кабинет, в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- вести себя неадекватно обстановке: агрессивно, нарушая установленный порядок, выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам медицинского центра, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием, а также создавать угрозу причинения вреда здоровью и жизни, совершать иные противоправные действия в отношении работников медицинской организации и посетителей.
- Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами;
- производить фото- и видеосъемку на территории медицинского центра без предварительного разрешения руководства медицинского центра;
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещении медицинского центра;
- выполнять в помещениях медицинского центра функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях медицинского центра в иных коммерческих целях;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории медицинского центра объявления без разрешения руководства медицинского центра;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях медицинского центра;
- оставлять малолетних детей без присмотра.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

- 5.1 Пациент вправе при возникновении вопросов, разногласий, связанных с оказанием ему услуг, непосредственно обратиться к администратору медицинского центра. Администратором медицинского центра, и при необходимости с участием медицинского персонала медицинского центра, пациенту будет проведена консультация по возникшим вопросам.
- 5.2 В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право непосредственно обратиться к руководству Медицинской организации, предъявив обращение в письменном виде администратору медицинского центра (либо почте по адресу местонахождения

«Правила внутреннего распорядка для пациентов Группы ИНВИТРО»

Медицинской организации), в виде сообщения по адресу электронной почты: mleko482266@gmail.com, с использованием формы обратной связи на сайте компании: <https://mammologv1.ru/>.

- 5.3 Медицинская организация проводит служебную проверку и предоставляет пациенту ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством Российской Федерации сроки.
- 5.4 Пациент в своем обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), контактные данные (номер телефона и/или адрес электронной почты и/или почтовый адрес), излагает суть предложения, заявления или жалобы. При необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.
- 5.5 В целях соблюдения Медицинской организацией врачебной тайны при поступлении обращений от пациентов, ответы на данные обращения, содержащие персональные данные и сведения, составляющие врачебную тайну, могут быть предоставлены пациенту нарочно (лично в руки) при предъявлении документа, удостоверяющего его личность либо по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному пациентом в своем письменном обращении к Медицинской организации. Медицинская организация вправе с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных и врачебной тайны уведомить пациента о принятом решении по обращению, используя контактные данные, указанные пациентом.
- 5.6 В случае если пациент – несовершеннолетнее/недееспособное лицо, право на обращение в отношении несовершеннолетнего/недееспособного лица имеет его законный представитель/опекун, уполномоченное лицо по доверенности. Доверенность может быть выдана законным представителем/опекуном в простой письменной форме, при условии ее собственноручного написания законным представителем/опекуном в медицинском центре в присутствии сотрудника Медицинской организации (далее – доверенность) и при предъявлении документов, удостоверяющих личность. Ответ на обращение может быть выдан нарочно (лично в руки) законному представителю/опекуну, уполномоченному лицу при предъявлении документа, удостоверяющего его личность и свидетельства о рождении, свидетельства об усыновлении в отношении несовершеннолетнего пациента /акта органа опеки и попечительства, доверенности.
- 5.7 В случае если от имени пациента (совершеннолетнего лица) обращается третье лицо (далее – «Заявитель»), в таком случае Заявитель обязан предоставить доверенность, удостоверенную нотариально либо доверенность, оформленную в порядке, указанном в п. 5.6. Правил.

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ (ИХ КОПИЙ) ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

- 6.1 Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей результаты проведенных лабораторных исследований биоматериала/материала пациента и других оказанных ему медицинских услуг.
- 6.2 Предоставление Медицинской организацией пациенту или его законному представителю медицинских документов (их копий), осуществляется на основании запроса пациента или его законного представителя (в том числе лица, уполномоченного пациентом или законным представителем на основании доверенности, в порядке, предусмотренном п. 5.7. Правил) к Медицинской организации на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем.
- 6.3 В случае если пациентом является несовершеннолетний, не достигший возраста 15 лет или больные наркоманией несовершеннолетние, не достигшие возраста 16 лет, либо граждан,

признанный в установленном законом порядке недееспособным, запрос в форме электронного документа оформляется с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), единой системы идентификации и аутентификации, федеральных государственных информационных систем в сфере здравоохранения, государственных информационных систем в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинских информационных систем медицинских организаций и иных информационных систем, предназначенных для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинских организаций и предоставляемых ими услуг.

- 6.4 Запрос должен содержать: сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии); о реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; о адрес места жительства (места пребывания); почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии); в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 1 настоящего пункта; наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить; сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте, для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов - посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения или посредством информационных систем, указанных в частях 1 и 5 статьи 91 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).
- 6.5 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.
- 6.6 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

7. ГРАФИК РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА

- 7.1 График работы медицинского центра можно узнать на вывеске при входе в медицинский центр, у администратора медицинского центра, на сайте в разделе «Контакты», по телефону Медицинской организации: 8 (950) 299-22-66.
- 7.2 График работы медицинского центра определяет время начала и окончания приема врачей/приема биоматериала, выдачи результатов исследований, (при их наличии в медицинском центре), оказания иных медицинских услуг, а также рабочие и выходные дни.
- 7.3 В случае изменения графика работы медицинского центра информация об указанном изменении размещается в источниках, указанных п. 7.1. Правил.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

- 8.1 Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение порядка подготовки к анализам, условия ограничений по приему биоматериала, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

«Правила внутреннего распорядка для пациентов Группы ИНВИТРО»

- 8.2 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать полицию, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
- 8.3 Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории медицинского центра, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу медицинского центра, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- 8.4 В случае нарушения пациентами раздела 4 Правил, препятствующих оказанию медицинских услуг и/или создающие невозможность оказания медицинских услуг, сотрудник медицинской организации, выявивший данное нарушение, должен:
- устно сообщить пациенту о недопустимости нарушения раздела 4 Правил;
 - в случае не прекращения нарушения пациентом раздела 4 Правил, пригласить другого сотрудника медицинской организации (при наличии такой возможности), составить Докладную записку о факте нарушения пациентом конкретного пункта раздела 4 Правил на имя непосредственного руководителя с вышеуказанными в настоящем пункте сведениями;
 - если действия пациента создают угрозу причинения вреда здоровью и жизни сотрудника медицинской организации и/или иным посетителям медицинского центра, сотрудник обязан вызвать полицию незамедлительно. После устранения нарушения сотрудниками полиции, запросить у последних скан-копию (или сделать фотографию документа) рапорта и/или иного документа, фиксирующего произошедший инцидент и квалификацию действий нарушителя.
- 8.5 Сотрудник медицинской организации, выявивший нарушение раздела 4 Правил обязан уведомить непосредственного руководителя, направив докладную записку о факте нарушения пациентом конкретного пункта раздела 4 Правил, а также приложить видеозапись, подтверждающую действия пациента, копию документа, составленного работником полиции (при наличии таковых).