

«Утверждаю»
Директор ООО Фирма «ТТВ»
Хайсерверина Н.А.
«20» ноября 2025 г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов в медицинском центре ООО Фирма «ТТВ»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) разработаны в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006", Федеральным законом №323 «Об основах охраны здоровья граждан» от 21.11.2011 г. и Законом Российской Федерации № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г.

1.2. Настоящие правила обязательны для исполнения всеми сотрудниками медицинского центра ООО «Фирма ТТВ» (далее –Клиники), Пациентами и иными лицами, обратившимися в Клинику.

1.3. Клиника предоставляет платные медицинские услуги в соответствии с перечнем

услуг, указанных в Лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

2. Порядок обращения Пациентов

2.1. Для получения медицинской помощи Пациент должен лично либо через законного представителя (опекуна), по телефону, через сайт Клиники обратиться к администратору и записаться на прием к специалисту. Лабораторные исследования проводятся без записи, в порядке очередности, в установленные часы.

2.2. Пациент вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалиста. Выбранные Пациентом дата и время заносятся в журнал записи вместе с контактными данными Пациента. Администратор информирует Пациента (или его законного представителя) о стоимости приема и подготовке к осмотру.

Обращаем Ваше внимание, что время, указанное при записи, в отдельных случаях может быть перенесено в связи со сложными лечебно-диагностическими случаями или с приемом экстренных пациентов.

2.3. При записи на прием к специалисту Пациент сообщает фамилию, имя, отчество, информацию о том, обращался ли он ранее в Клинику, а также свой контактный номер телефона.

Для Пациентов, обратившихся в клинику по полису ДМС, дополнительно - наименование страховой компании и условия обслуживания (прикрепление по спискам или обслуживание по гарантийным письмам).

2.4. За сутки до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста администратор Клиники связывается с пациентом по телефону для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема. В случае невозможности прийти на прием Пациент должен за сутки предупредить об этом администратора Клиники.

При первичном обращении Пациента в Клинику администратором заводится медицинская карта, в которую вносятся следующие сведения:

-фамилия, имя, отчество

-пол

-дата рождения

-адрес проживания

-контактный телефон

-e-mail.

2.5. При обращении в клинику по программе ДМС Пациент обязан предоставить:

-документ удостоверяющий личность (паспорт)

-свидетельство о рождении ребенка

-полис добровольного медицинского страхования.

2.6. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема.

2.7. Прием Пациентов моложе 18 лет осуществляется обязательно в присутствии родителей или других законных представителей.

2.8. При задержке планового приема более чем на 20 минут по объективным причинам Пациенту предлагается:

- прием в назначенный день с отсрочкой на время задержки у своего специалиста;

- прием в назначенное время при наличии другого свободного специалиста;

- перенос времени приема на другой день. В этом случае пациент вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

2.9. При выявлении показаний к экстренной госпитализации Пациента организуется вызов «Скорой помощи» для госпитализации. В случае отказа Пациента от госпитализации оформляется письменный информированный отказ.

3. Права и обязанности Пациентов.

3.1. Пациент имеет право на:

-выбор врача (при наличии в Клинике нескольких врачей нужной специальности);

- диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- на получение информации о своих правах и обязанностях, о состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и его последствиях, а

также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;

- письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии здоровья;
- защиту персональных данных;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании медицинской помощи;
- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать назначенный врачом режим лечения;
- проявлять в общении с сотрудниками, другими Пациентами и посетителями Клиники такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и сотрудников Клиники,
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санэпидрежим (входить в клинику в бахилах, верхнюю одежду оставлять в холле);
- ознакомиться и подписать договор на оказание медицинских услуг, информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных.
- оформлять в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от госпитализации;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, всю известную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья;
- бережно относиться к имуществу Клиники. При причинении ущерба виновное лицо обязано возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества, включая стоимость запасных частей, либо стоимость поврежденного имущества с учетом износа;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара или иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники.

3.3. Пациентам и посетителям Клиники в целях соблюдения общественного порядка, требований пожарной безопасности и санэпидрежима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации;
- самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование;
- курить в помещениях Клиники;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;

- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях клиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- являться на прием к специалистам в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры и т.д.);
- проводить фото- и видеосъемку в помещении Клиники без разрешения администрации;
- посещать Клинику с животными.

4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. После оформления медицинской карты и подписания договора на оказание платных медицинских услуг Пациент проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме Пациент должен сообщить лечащему врачу как можно более полную и достоверную информацию о своем здоровье и ответить на вопросы специалиста.

4.2. Перед проведением осмотра Пациенту необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

4.3. По результатам осмотра Пациенту выдается заключение с указанием диагноза и рекомендованным планом обследования и лечения.

4.4. В случае невыполнения Пациентом рекомендаций врача он самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.5. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент вправе обратиться к руководству Клиники в устной или письменной форме, а также направить обращение на официальный сайт Клиники.

4.6. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе заболевания, методах оказания медицинской помощи, возможных видах медицинского вмешательства, связанном с ними риске, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется Пациенту (законному представителю Пациента) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

4.7. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия пациента или его законного представителя, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

4.8. Вся медицинская документация (медицинская амбулаторная карта, информированное добровольное согласие и др.) является собственностью Клиники и хранится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.9. Копии медицинских документов, справки о получении услуг и выписки из медицинских амбулаторных карт предоставляются Пациенту лично (или его законному представителю) при предоставлении подтверждающих документов в

течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения запроса (лично или по телефону).

5. Правила оплаты

5.1. Оплата за предоставление медицинских услуг осуществляется на основании договора, перечня платных услуг и действующего прейскуранта в наличной форме в кассу Клиники. Любые расчеты наличными денежными средствами с персоналом Клиники строго запрещены.

6. Ответственность за нарушение Правил

6.1. В случае нарушения Пациентом или иными посетителями настоящих Правил, нарушения ими общественного порядка, сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, отказать в приеме при отсутствии риска для жизни и здоровья Пациента, обратиться в правоохранительные органы, применить иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Клиники, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Клинике влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Несоблюдение Пациентом назначенного режима лечения, невыполнение рекомендаций врача могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.