

Утверждено  
Генеральный директор  
ООО «Нейрон-Мед»



С.Н. Колдамасова  
\_\_\_\_\_ 2023 г.

## Правила внутреннего распорядка

### ООО «Нейрон-Мед»

#### 1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» (далее - Закон), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 23.04.2012 № 390-н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации 11.05.2023 N 736

1.2. Правила в ООО «Нейрон-Мед» (далее - Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.3. Настоящие Правила - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Клиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Клинике.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила поведения пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

1.6. Правила поведения для пациентов размещаются на информационном стенде (настольная стойка на ресепшене) в холле Клиники.

#### 2. Порядок обращения пациентов в Клинику.

2.1. Клиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 (с мобильного телефона - 112).

2.2. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру, на сайте клиники или по телефонам:

- 8 (84157) 3-15-23 (г. Кузнецк);
- 8 (84154) 4-24-00, 8 (937) 4051727 (г. Нижний Ломов)

Дату и время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных мест, предоставленных администратором. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить в регистратуру номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

2.3. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора Клиники удобным для него способом не менее, чем за 24 часа. В случае опоздания пациента на прием более, чем на 10 минут, администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившееся время предложить другому пациенту.

2.4. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.5. Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой день.

2.6. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее, чем за 15 минут до назначенного времени.

2.7. При первичном или повторном обращении пациент обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении или иной документ его заменяющий);
- полис ОМС (при получении медицинских услуг в рамках ОМС);
- направление от врача (в обязательном порядке при получении медицинских услуг в рамках ОМС; желательно – при получении платных услуг).

2.8. Прием пациентов до 15 лет осуществляется в присутствии законного представителя.

2.9. Пациент предоставляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты амбулаторного больного (форма 025/У-04) (далее - Медицинская карта). Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет регистратором.

Самовольный вынос Медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

2.10. При оформлении медицинской карты пациент подписывает согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие.

2.11. Пациент ожидает время приема в холле Клиники. В кабинет проходит только по приглашению врача (медицинской сестры).

2.12. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях несовершеннолетнего возраста или физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

2.13. Пациент не в праве вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

2.14. Перед плановым приемом врача пациентам рекомендуется не употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, не курить, не пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом.

2.15. При задержке планового приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

### **3. Права и Обязанности пациентов.**

3.1. Обратившись за медицинской помощью в Клинику, ПАЦИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО:

3.1.1. На выбор врача, с учетом согласия врача.

3.1.2. На профилактику, диагностику, лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию в Клинике в условиях, соответствующих санитарно- гигиеническим требованиям.

3.1.3. На получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.1.4. На защиту сведений, составляющих врачебную тайну.

3.1.5. На информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

3.1.6. На отказ от медицинского вмешательства.

3.1.7. На получение информации в доступной форме от врача или иного специалиста, принимающего непосредственное участие в обследовании и лечении о

своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья.

3.1.8. На отказ от получения указанной информации против своей воли.

3.1.9. На возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

3.1.10. На допуск к нему адвоката или иного законного представителя для защиты его прав.

3.1.11. На ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение консультации по ней у других специалистов.

3.1.12. На получение на основании письменного заявления медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов, отражающих состояние здоровья пациента.

3.2. При обращении за медицинской помощью в Клинику ПАЦИЕНТ ОБЯЗАН:

3.2.1. Соблюдать режим работы Клиники, посещать подразделения и медицинские кабинеты Клиники в соответствии с установленным графиком их работы.

3.2.2. Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим Клиники (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость).

3.2.3. Соблюдать правила поведения в общественных местах, в том числе уважительно и вежливо относиться к медицинскому персоналу учреждения и другим пациентам. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, причинения физического вреда, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении, за исключением случаев оказания экстренной и неотложной помощи.

3.2.4. Соблюдать очередность приема, не пытаться попасть в медицинский кабинет вне своей очереди.

3.2.5. После разъяснения администратора (врача) пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

3.2.6. Предоставить лечащему врачу достоверную и полную информацию о состоянии своего здоровья: об аллергических проявлениях или индивидуальной непереносимости лекарственных средств, обо всех ранее перенесенных и имеющихся в настоящее время заболеваниях, принимаемых лекарственных препаратах, об одновременном лечении у других специалистов и выполнении их рекомендаций, так как предоставление недостоверной информации о состоянии здоровья может отразиться на точности выставляемого диагноза, правильности назначаемого лечения и повлиять на прогноз заболевания.

3.2.7. Выполнять предписания лечащего врача.

3.2.8. Оказывать содействие лечащему врачу на всех этапах оказания медицинской помощи.

3.2.9. Не принимать лекарственные препараты, не согласованные с лечащим врачом.

3.2.10. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

3.2.11. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

3.2.12. Соблюдать требования пожарной безопасности и санитарно-эпидемиологический режим. При обнаружении источников пожара или иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

3.2.13. Бережно относиться к имуществу учреждения; соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

3.2.14. Соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах.

### 3.3. ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

3.3.1. Находиться в верхней одежде при посещении медицинских кабинетов Клиники. В холодное время года пациенту необходимо сдать верхнюю одежду в гардероб Клиники.

3.3.2. Находиться в Клинике без бахил или сменной обуви.

3.3.3. В летний период находиться в зданиях и помещениях учреждения в одежде пляжного вида.

3.3.3. В ожидании приема вести громкие разговоры, шуметь, употреблять нецензурные выражения, громко разговаривать по мобильному телефону; слушать радио, музыку, просматривать фильмы без использования специальных устройств для персонального прослушивания.

3.3.4. Забирать домой медицинскую карту. Изымать какие-либо документы из медицинской карты, со стендов и из информационных папок.

3.3.5. Посещать Клинику с домашними животными.

3.3.6. Курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях Клиники.

3.3.7. Распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств и токсических веществ, а также появление в состоянии алкогольного, наркотического или токсикологического опьянения в Клинике. Пациентам, находящимся в вышеуказанном

состоянии, может быть отказано в приеме, за исключением необходимости оказания экстренной и неотложной медицинской помощи.

3.3.8. Играть в азартные игры в Клинике и на ее территории.

3.3.9. Выполнять в помещении Клиники функции торговых агентов, коммерческих представителей.

3.3.10. Забирать домой имущество учреждения.

3.3.11. Пользоваться служебным телефоном, за исключением случаев крайней необходимости.

3.3.12. Проносить в помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

3.3.13. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.д.).

3.3.14. Находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации Клиники. К служебным помещениям относятся все помещения Клиники, кроме холла и коридоров.

3.3.15. Употреблять пищу в коридорах, на лестничных площадках и других помещениях.

3.3.16. Оставлять малолетних детей без присмотра.

3.3.17. Размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации.

3.3.18. Производить фото/видеосъемку, аудиозапись без предварительного разрешения администрации.

3.3.19. Оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники.

3.3.20. Производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Клиники.

3.3.21. Пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве.

3.3.22. Портить мебель и предметы интерьера.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой.**

4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к менеджеру по сервису или старшему администратору.

4.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт).

4.3. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу согласно графика приема граждан, либо к менеджеру по сервису, либо оставить свое обращение в письменном виде у старшего администратора.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, ФИО должностного лица, его должность, а также свои ФИО (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ и контактный номер телефона, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

4.6. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом (Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»).

4.7. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством (Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»).

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной форме лечащим врачом, главным врачом (либо лицо его замещающим). 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент дал письменное согласие сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

5.3. Письменная информация о состоянии здоровья пациента предоставляется ему или его законному представителю в порядке, установленном действующим законодательством (Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»).

5.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

## **6. Ответственность за нарушение правил.**

6.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и 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.

6.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

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