

УТВЕРЖДАЮ



## Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в обществе с ограниченной ответственностью «Виктория-М»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в подразделениях ООО «Виктория-М», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем), заказчиком медицинских услуг и ООО «Виктория-М».

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации, в том числе Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», и локальными актами ООО «Виктория-М».

1.3. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми пациентами, а также иными лицами, обратившимися в ООО «Виктория-М», разработаны в целях реализации, предусмотренных прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте).

1.5. Нарушение настоящих Правил, санитарно-противоэпидемиологического режима и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

### 2. Порядок обращения пациентов

2.1. Для получения платных медицинских услуг пациент обращается в регистратуру ООО «Виктория-М», для заключения договора оказания медицинских услуг.

2.2. Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии ООО «Виктория-М» на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

2.3. В регистратуре ООО «Виктория-М», при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документа, удостоверяющего личность, и иные сведения, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

2.4. Повторной считается консультация по одному и тому же заболеванию в течение одного месяца, а именно 30 календарных дней подряд. По прошествии 1 месяца консультация по тому же вопросу считается первичной. Под первичным приемом понимается первичное

обращение к конкретному врачу-специалисту и последующие обращения к этому врачу-специалисту более чем через один месяц с момента первого обращения, независимо от причины обращения. Под повторным приемом понимается повторное обращение к врачу той же специализации, в рамках которой был первичный прием, сроком не более одного месяца с момента первичного обращения. Если с момента первичного обращения к врачу-специалисту прошло более одного месяца, следующий прием того же специалиста считается первичным. Обращение пациента к тому же врачу-специалисту, имевшее место в течение одного месяца в других медицинских учреждениях г. Мурманск не является основанием для оформления первого обращения к данному специалисту в ООО «Виктория-М» как повторного.

2.5. При первичном обращении пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий его личность.

1. паспорт гражданина Российской Федерации;
2. паспорт гражданина СССР (только для стран СНГ, не включая РФ);
3. временное удостоверение личности гражданина РФ (форма 2П);
4. свидетельство о рождении (для лиц до 15 лет);
5. удостоверение личности военнослужащего РФ (офицера, паспорт моряка или военный билет);
6. справка об освобождении из мест лишения свободы (для лиц, освобожденных из мест лишения свободы);
7. паспорт иностранного государства (для иностранных граждан, находящихся на территории РФ);
8. заграничный паспорт (для граждан России, постоянно проживающих за границей и находящихся на территории РФ временно);
9. вид на жительство в РФ;
10. удостоверение беженцев РФ или свидетельство о регистрации ходатайства иммигранта о признании его беженцем (для беженцев, не имеющих статус беженца).

2.6. Прием врачами осуществляется по предварительной записи в режиме работы ООО «Виктория-М».

2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты, правилах записи на прием и обследования размещены на сайте по адресу <https://glarus51.ru>, а также на информационных стендах.

### **3. Права и обязанности граждан**

- 3.1. При обращении за медицинскими услугами и их 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, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
  - обследование, лечение и нахождение в ООО «Виктория-М» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.;
  - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
  - перевод к другому врачу с разрешения руководителя подразделения ООО «Виктория-М» при согласии другого врача;

- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Виктория-М»
- сохранение в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации;
- 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.
- на использование средств индивидуальной защиты (медицинская маска, перчатки), принесенных с собой или приобретенных в клинике, а также антисептиков, расположенных в коридорах и кабинетах ООО «Виктория-М» и бесконтактную термометрию при входе в организацию.
- на соблюдение дистанции с другими посетителями и работниками ООО «Виктория-М» не менее 1,5 метров.

### 3.2 Пациент и посетители обязаны:

- соблюдать режим работы ООО «Виктория-М» тишину, чистоту, порядок;
- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать установленный ООО «Виктория-М» регламент работы;
- выполнять требования, предписания и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинских услуг;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинских услуг;
- 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;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе об аллергических реакциях, на лекарственные средства, наследственных, венерических, инфекционных, психических и других заболеваниях в семье, иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения, включая информацию о злоупотреблении алкоголем, наркотическими препаратами или токсическими средствами, данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных в иных организациях (при наличии), а также обо всех изменениях в состоянии здоровья при получении назначенного лечения и лекарственных препаратов;
- бережно относиться к имуществу ООО «Виктория-М» и других пациентов;
- при обнаружении источника пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом администратору, или любому медицинскому работнику ООО «Виктория-М»

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность;
- соблюдать правила запрета курения на территории ООО «Виктория-М»
- в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, независимо от их характера или при угрозе совершения террористического акта, исполнять инструкции ответственных должностных лиц ООО «Виктория-М» или компетентных государственных органов;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе, при входе здание ООО «Виктория-М» обувать сменную обувь (или бахилы);
- взрослые и дети старше 5 лет в здании и помещениях ООО «Виктория-М» находятся только в средствах индивидуальной защиты органов дыхания (маске или респираторе), которые необходимо эксплуатировать правильно, закрывая нос и рот;
- пользоваться антисептиками;
- соблюдать дистанцию с другими посетителями и работниками ООО «Виктория-М» не менее 1,5 метров.

3.3. Пациентам и посетителям в целях соблюдения правил общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, санитарно-противоэпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников ООО «Виктория-М», пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- взрослым и детям старше 5 лет в здании и помещениях ООО «Виктория-М» находиться без средств индивидуальной защиты органов дыхания (без маски или респиратора), которые необходимо эксплуатировать правильно, закрывая нос и рот;
- утаивать факт заболевания новой коронавирусной инфекцией или контакта с заболевшим в ближайшие 14 дней, симптомов заболевания (лихорадка, кашель и т.д.);
- нарушать дистанцию с другими посетителями и работниками ООО «Виктория-М» (не менее 1,5 метров);
- проносить в здание и служебные помещения ООО «Виктория-М» огнестрельное, пневматическое, травматическое, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, а также иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих, а также другие предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободный оборот в Российской Федерации;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях ООО «Виктория-М» без разрешения;
- проходить в помещения и коридоры, предназначенные для пребывания персонала ООО «Виктория-М»
- бегать по коридорам, лестничным клеткам и пролетам ООО «Виктория-М», сидеть на ступеньках и перилах;
- пользоваться медицинским оборудованием ООО «Виктория-М» самостоятельно;
- приносить сильно пахнущие цветы или экзотические цветы и растения, запах или пыльца которых может вызвать аллергические реакции у окружающих лиц;

- приходить в здание ООО «Виктория-М» с домашними животными (кошками, собаками, рептилиями, млекопитающими);
- курить в зданиях и помещениях ООО «Виктория-М», за исключением специально отведенных для этого мест;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории ООО «Виктория-М»
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- пользоваться служебными телефонами, компьютерами, оргтехникой;
- выносить из помещений ООО «Виктория-М», документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории ООО «Виктория-М», объявления без разрешения администрации;
- производить какие-либо теле-, фото-, видеосъемки и аудиозаписи без предварительного разрешения администрации ООО «Виктория-М»
- выполнять в помещениях ООО «Виктория-М» функции торговых представителей, агентов;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию ООО «Виктория-М»,
- оставлять детей без присмотра;
- распивать пиво и напитки, изготавливаемые на его основе, алкогольную и спиртосодержащую продукцию, употреблять наркотические средства или психотропные вещества, появляться в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, за исключением необходимости в экстренной и неотложной помощи; в случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений ООО «Виктория-М»

3.4. За нарушение режима и Правил пациентом ООО «Виктория-М» имеет право приостановить оказание пациенту услуг или дальнейшие расчеты осуществлять по авансовой системе. Нарушением считается:

- грубое и неуважительное отношение к персоналу, в том числе использование ненормативной и нецензурной лексики;
- неоднократная неявка или несвоевременная (более ½ времени приема) явка на прием к врачу или процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению без уведомления лечащего врача;
- одновременное лечение в другой медицинской организации без ведома и разрешения врача;
- несоблюдение требований санитарно-противоэпидемического режима.