

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка и оказания медицинских услуг (далее — «Правила») являются организационно-правовым документом для лиц, обратившихся за получением платных медицинских услуг в общество с ограниченной ответственностью «РогСибАл» — медицинский центр «ImПульс» (далее — ООО «РогСибАл» или Медицинский центр) и разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006 г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

1.2. Настоящие Правила определяют:

- порядок обращения пациентов за оказанием платных медицинских услуг в ООО «РогСибАл»;
- права и обязанности пациентов;
- правила поведения в ООО «РогСибАл» пациентов, а также сопровождающих и (или) представляющих интересы пациентов;
- порядок оказания медицинских услуг в ООО «РогСибАл»;
- порядок разрешения иных вопросов, возникающих между пациентом (его представителями) и ООО «РогСибАл».

1.3. Настоящие правила распространяются на всех пациентов ООО «РогСибАл» и сопровождающих или представляющих их интересы лиц, а так же на персонал ООО «РогСибАл».

1.4. Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, и создание наиболее благоприятных условий и возможностей оказанию пациенту качественных медицинских услуг своевременно и в полном объеме, что является основным принципом работы ООО «РогСибАл».

1.5. С настоящими Правилами должны быть ознакомлены все пациенты, а также сопровождающие и (или) представляющие их интересы лица. Правила находятся в регистратуре по месту оказания услуг ООО «РогСибАл», а также на официальном сайте в сети Интернет.

### II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ

2.1. ООО «РогСибАл» является коммерческой медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, и не участвует в оказании медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Все медицинские услуги являются платными и оказываются в соответствии с Прейскурантом медицинских услуг, действующим на дату оказания услуг.

2.2. Пациенты, а также представляющие их интересы лица (законные представители) могут получить медицинскую помощь, оказываемую в ООО «РогСибАл» путем:

- а) предварительной записи по телефону: 8 (862)240-9099, по адресу: город Сочи, улица Парусная, дом 47 с 9 до 21, без перерывов и выходных.
- б) личного обращения в Медицинский центр с 9 до 21, без перерывов и выходных.

2.3. Прием пациентов (оказание услуг) специалистами ООО «РогСибАл» проводится в соответствии с установленным расписанием работы. При этом любой специалист вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи. В случае непредвиденного отсутствия специалиста или других объективных причин, не позволяющих оказать медицинскую услугу регистратор больницы заранее предупреждает об этом пациента (его законного представителя).

2.4. Перед оказанием медицинской услуги с пациентом (его законным представителем) заключается договор на оказание медицинских услуг по форме, утвержденной в Медицинском центре. Все изменения к договору оформляются в виде дополнительного соглашения к договору.

2.5. Также пациент (его законный представитель) дает согласие на обработку персональных данных, необходимых для оказания медицинских услуг, а также для защиты его жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов. ООО «РогСибАл» гарантирует сохранность полученных данных, в том числе, составляющих врачебную тайну в порядке, предусмотренном действующим законодательством.



2.6. Перед оказанием медицинской услуги пациент (его законный представитель) дает соответствующее информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств или отказ от них в соответствии с предусмотренными действующим российским законодательством, а также применяемыми в ООО «РогСибАл» формами.

2.7. При предоставлении медицинской услуги в амбулаторных условиях на каждого пациента заполняется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

2.8. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, медицинский персонал Медицинского центра оказывает необходимую экстренную помощь и (или) направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение, если в Медицинском центре отсутствует возможность оказания им необходимой специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи, в том числе в связи с отсутствием в лицензии соответствующего вида услуг, отсутствием необходимых технических мощностей и других обстоятельств, не позволяющих оказать необходимую и должную медицинскую помощь.

2.9. Медицинский центр вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (за исключением обращения граждан по экстренным показаниям), в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала больницы и других пациентов, либо имуществу больницы, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором, если это может привести к некачественному выполнению медицинской услуги, в случае отказа врачей от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача.

### III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При получении медицинских услуг в Медицинском центре пациент и его законный представитель имеют право на выбор врача и информацию о его профессиональном образовании и квалификации, а также об иных медицинских сотрудниках больницы:

- информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
  - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
  - получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
  - защиту сведений, составляющих врачебную тайну (факт обращения в больницу состояние здоровья, диагноз и иные сведения, полученные при обращении в Медицинский центр, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством);
  - отказ от медицинского вмешательства;
  - возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
  - иные права, предусмотренные действующим российским законодательством.
- ознакомиться с порядком и условиями предоставления медицинских услуг по договору на оказание медицинских услуг, а также с настоящими правилами.

3.2. Пациент (его законный представитель) обязуется:

- соблюдать настоящие Правила, режим работы Медицинского центра;
- по запросу сотрудников больницы предоставить им необходимые документы и материалы (в частности, гражданский паспорт, свидетельство о рождении, полис медицинского страхования и др.), необходимые для оказания медицинских услуг, в том числе, данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных вне ООО «РогСибАл» (при их наличии);
- информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях и иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения, оказание медицинских услуг;
- выполнять все рекомендации медицинского персонала (врачей) и третьих лиц, оказывающих ему медицинские услуги, по лечению, в том числе соблюдать указания и рекомендации, предписанные на период оказания медицинских услуг и после их оказания (соблюдать план лечения и рекомендации, назначения врача);
- в случае предварительной записи на прием к медицинскому сотруднику больницы (врачу) своевременно (не позднее чем за 24 часа до приема) предупреждать о невозможности прийти на прием к врачу.

### IV. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

4.1. В помещениях Медицинского центра запрещается:

- курение в любых помещениях;
  - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
  - громко разговаривать по мобильному телефону;
  - нецензурно выражаться, грубить и оскорблять персонал Медицинского центра других лиц, находящихся в больнице;
- при некорректном поведении пациента, его законного представителя, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, администрация Медицинского центра имеет право отказать пациенту в оказании медицинских услуг (кроме экстренных случаев, а также ситуаций, сопровождаемых угрозой жизни пациента и здоровью окружающих).

4.2. Нахождение сопровождающих лиц (кроме законных представителей пациента) в кабинете допускается только с согласия пациента и разрешения специалиста, а также при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.



4.3. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки (маски медицинские одноразовые), предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.4. Персонал Медицинского центра имеет право требовать у пациента покинуть помещения больницы (в том числе при помощи правоохранительных органов) в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

## V. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

5.1. Руководство Медицинского центра осуществляет главный врач, на должность которого назначается специалист, соответствующий квалификационным требованиям к специалистам с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения в соответствии с законодательством РФ.

5.2. На должность врача назначаются специалисты, соответствующие требованиям к специалистам с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения в соответствии с законодательством РФ.

5.3. На должность фельдшера назначаются специалисты, соответствующие квалификационным требованиям к специалистам с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения в соответствии с законодательством РФ.

5.4. На должность медицинской сестры квалификационным характеристикам должностей работников в сфере здравоохранения в соответствии с законодательством РФ.

5.5. Основными задачами Медицинского центра являются:

- оказание первичной (доврачебной, врачебной, специализированной) медико-санитарной помощи, проведение профилактических мероприятий по предупреждению и снижению заболеваемости, выявление ранних и скрытых форм заболеваний, социально значимых заболеваний и факторов риска;

- осуществление врачебных консультаций;

- ведение медицинской документации в установленном порядке и представление отчетности.

5.7. Регистратура Медицинского центра обеспечивает формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию больных на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий.

5.8. Организацию работы регистратуры осуществляет старший администратор и администратор-кассир медицинского центра, назначаемый на должность и освобождаемый от должности руководителем медицинского центра.

5.9. Основными задачами регистратуры медицинской организации являются:

- организация беспрепятственной и безотлагательной предварительной записи больных на прием к врачу (как при их непосредственном обращении в Медицинский центр, так и по телефону);

- обеспечение регулирования интенсивности потока пациентов с целью создания равномерной нагрузки врачей и распределение его по видам оказываемой помощи;

- систематизированное хранение медицинской документации пациентов, обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей.

5.10. Для осуществления своих задач регистратура организует и осуществляет:

- информирование о времени приема врачей всех специальностей, режиме работы, кабинетов, и иных подразделений медицинской организации, в том числе в субботу, с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов помещений;

- информирование, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов руководителем медицинской организации; подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием; доставку медицинской документации пациентов в кабинеты врачей;

- подтверждение соответствующими печатями выданных больным справок, направлений, рецептов и выписок из медицинской документации.

## VI. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными сотрудниками Медицинского центра. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 16 лет и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

6.4. По просьбе пациента, его законного представителя ему может быть выдана выписка из медицинской карты или из истории болезни.

6.5. Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

6.6. На основании письменного заявления пациента на имя главного врача Медицинского центра ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

## VII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

7.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через работника регистратуры и передается на рассмотрение директору ООО «РогСибАл». Претензия (жалоба) может быть изложена в свободной письменной форме. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

7.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение четырнадцати календарных дней с момента ее получения. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время.

#### VIII. ГРАФИК РАБОТЫ АДМИНИСТРАТИВНОГО ПЕРСОНАЛА БОЛЬНИЦЫ

8.1. Административный персонал Медицинского центра работает с 09:00 до 21:00 часов без перерыва и выходных. Адрес оказания услуг: г. Сочи, улица Парусная, д.47

Телефон: 8(862)240-90-99

8.2. Прием пациентов административным персоналом и главным врачом Медицинского центра осуществляется в рабочее время по предварительной записи по телефону 8 (862)240-90-99