



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «Семья»

О.И. Шевцова

## Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработанным в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства от 11 мая 2023 № 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. № 1006», иными нормативными актами (далее-Правила) ООО «Семья»- являются регламентом, определяющими порядок обращения потребителя в ООО «Семья», его права, обязанности, правила поведения в медицинском центре и иные вопросы, возникающие между сторонами.
2. Правила включают:
  - Общие положения;
  - Порядок обращения потребителя и оказания услуг;
  - Права и обязанности потребителя;
  - Правила поведения пациента и его законного представителя в медицинском центре;
  - Порядок разрешения конфликтных ситуаций.
3. Правила обязательны для всех потребителей, обратившихся в медицинский центр.
4. С настоящими Правилами потребитель (законный представитель) знакомятся устно (на официальном Интернет сайте или в уголке потребителя ООО «Семья»).
5. Представитель потребителя должен иметь, выданную в установленном порядке, доверенность на право представления интересов потребителя. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители или опекуны.

### 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ И ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

1. ООО «Семья» является медицинским центром, оказывающим медицинскую помощь в объеме соответствующем Лицензии, выданной Министерством здравоохранения Ростовской области.

2. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру медицинского центра, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу или записывается по телефонам медицинского центра 8 (863)223-17-77, на официальном сайте медицинского центра [www.mc-semya.ru](http://www.mc-semya.ru), [www.klinika-semya.ru](http://www.klinika-semya.ru).

3. Режим работы ООО «Семья» с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00, суббота с 08.00 до 19.00, воскресенье выходной.

4. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал ООО «Семья» направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение, путем вызова скорой медицинской помощи.

5. Медицинская помощь оказывается ООО «Семья» по адресу: 344011, г. Ростов-на-Дону, пр. Буденновский, 61/12 и на дому.

6. Прием пациентов врачами медицинского центра проводится в соответствии с графиком работы ООО «Семья» и графиком приема врачей-специалистов.

7. При входе в медицинский центр потребителю рекомендуется надеть бахилы.

8. В холодное время года посетители должны оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинские кабинеты запрещается. ООО «Семья» не несет ответственности за оставленную одежду и ценные вещи.

9. При обращении пациента в регистратуру заключается договор платных медицинских услуг. Пациент предоставляет удостоверение личности, сообщает адрес фактического проживания и указывает номер телефона. При заключении договора потребитель знакомится с информацией о платных услугах, оплачивает выбранные услуги, так как прием пациентов в ООО «Семья» осуществляется на условиях 100 % предоплаты.

10. На каждого пациента медицинский центр заводит медицинскую карту. Медицинская карта амбулаторного больного (история развития ребенка) является собственностью медицинского центра, наряду с другими медицинскими документами, относится к первичной медицинской документации и должна храниться в медицинском центре. ООО «Семья» несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки хранения. Пациент, реализует свои права на информацию о состоянии своего здоровья в соответствии со ст.22 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

11. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельствах, администратор предупреждает об этом пациента в максимально в короткие сроки.



12. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется известить медицинский центр по телефону 8(863) 223 -17-77 за 24 часа до назначенного приема.

13. Пациент не должен входить в кабинет врача если там идет прием и находится другой пациент.

14. ООО «Семья» осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в соответствии с ФЗ «О персональных данных». ООО «Семья» обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

1. При обращении за медицинской помощью пациент имеет право на:

- Уважительное и гуманное отношение со стороны работников медицинского центра;
- Получении информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- Обследовании и лечении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим противозидимическим требованиям;
- Облегчении боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательств соответствии с законодательными актами;
- Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- Обращение с жалобой;
- Сохранение работниками медицинского центра в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследований и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- Получение в доступной для него форме информации о состоянии его здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

2. Пациент обязан:

- Принимать меры к укреплению и сохранению своего здоровья;
- Своевременно обращаться за медицинской помощью;

- Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;
- Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- Соблюдать правила внутреннего распорядка для потребителей;
- Бережно относиться к имуществу медицинского центра;
- Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»), правила пожарной безопасности;
- Не создавать ситуаций, препятствующих выполнению персоналом своих обязанностей.

#### **4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ**

##### 1. Категорически запрещается:

- приносить в медицинский центр легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных, пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т. п.);
- распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;
- курение на крыльце, на территории, а также в любых помещениях медицинского центра;
- громко разговаривать, в том числе по телефону, шуметь. Грубить и оскорблять персонал ООО «Семья» или иных лиц, находящихся в медицинском центре. Оскорбление (унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме) является административным правонарушением в соответствии

со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом ООО «Семья» (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи;

- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения врача и при условии соблюдения всех его требований.

2. В помещениях медицинского центра необходимо поддерживать чистоту. Мусор и т. п. необходимо выбрасывать в урны.

3. Во время эпидемии ОРВИ рекомендуется использование индивидуальных средств защиты.

4. Перед получением медицинской помощи необходимо подписать информированное добровольное согласие, предварительно изучив его текст.

5. Пациент обязан извещать лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья.

#### **5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с жалобой, которая подается через регистратуру, на официальном сайте в сети Интернет [www.mc-semya.ru](http://www.mc-semya.ru), [www.mc-semya.ru](http://www.mc-semya.ru), на имя главного врача ООО «Семья». Также обращение может быть изложено в «Книге жалоб и предложений», которая находится в регистратуре в уголке потребителя. Для оперативного получения ответа на претензию (обращение, жалобу) пациенту необходимо указать номер своего контактного телефона и (или) указать адрес почтовый или электронной почты.