

Типовая форма утверждена:
Приказом ООО «Мед Услуги» № 1/12/2025 от 25.10.2025
Приказом ООО «Мед Услуги+» № 2/12/2025 от 25.10.2025

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

для пациентов

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее «Правила») определяют внутренний распорядок в сети медицинских центров «Семейная медицинская клиника 338, 340, 1506»* (далее «Клиника»), режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.2. Необходимость соблюдения Правил регулируется действующим законодательством на основании ст. 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации, а также на основании иных действующих Приказов и Постановлений МЗ РФ.
- 1.3. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 13.01.2017 г. №8 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) Министерства Здравоохранения Российской Федерации и объектов (территорий), относящихся к сфере деятельности Министерства Здравоохранения Российской Федерации (пункт 16 изменен с 11.04.2019 года, Постановление Правительства РФ от 29.03.2019 года № 357) медицинская организация ведет видеонаблюдение в условиях, исключающих несанкционированный доступ, а в случае такового, незамедлительно уведомляются субъекты и правоохранительные органы. Видеозаписи могут использоваться исключительно для специальных целей, а именно для контроля режима работы, обеспечения безопасности, защиты от возможных посягательств на жизнь, здоровье и имущество, пресечения возможных противоправных действий в помещениях клиники.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационной доске при входе в клинику, в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте клиники.

2. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

- 2.1. Режим работы медицинских центров (филиалов):
 - 2.1.1. Медицинский центр по адресу: г. Зеленоград, корп. 338:
 - Понедельник – пятница: с 07:00 до 20:00
 - Суббота, воскресенье: с 08:00 до 20:00

* Здесь и далее под терминами «Семейная медицинская клиника 338, 340, 1506» понимаются входящие в одну группу лиц юридические лица: ООО «Мед Услуги» (ОГРН 1117746283247) и ООО «Мед Услуги+» (ОГРН 1197746132352)

2.1.2. Медицинский центр по адресу: г. Зеленоград, корп. 340:

- Понедельник - воскресенье: с 09:00 до 21:00

2.1.3. Медицинский центр по адресу: г. Зеленоград, корп. 1506:

- Понедельник - суббота: с 07:00 до 20:00
- Воскресенье: с 08.00 до 20:00

2.2. Прием врачей клиники осуществляется по графику, утвержденному главным врачом. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы по оказанию платных медицинских услуг размещается на сайте клиники.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

3.1. Первичный прием пациентов до 18 лет всегда сопровождается законным представителем.

3.1.1. Последующие приемы пациентов с 15 лет допустимо производить без законного представителя, строго при наличии подписи законного представителя в Договоре оказания возмездных услуг. Пациенты в возрасте до 15 лет всегда приходят на прием с законным представителем или сопровождающим при наличии доверенности.

3.2. Запись пациента на амбулаторный прием к врачам осуществляется по телефонам, указанным на сайтах клиники <https://medcentre-zelenograd.ru/> и <https://www.medcentre338.ru/> в Сети Интернет, либо у администратора на ресепшен, в порядке очередности, при наличии документа, удостоверяющего личность (паспорт).

3.3. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения и телефон.

3.4. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

3.5. При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), паспортные данные, адрес регистрации и контактный номер телефона.

3.6. Пациенты по неотложным показаниям (болевой синдром, кровотечение и т.п.) также принимаются на консультацию при обязательном предъявлении документов или направляются в ближайшую больницу для оказания стационарной помощи.

3.7. Пациенты с наличием температуры направляются в специализированное учреждение здравоохранения города Москвы.

3.8. Прием врачей-специалистов осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиком приема или в день обращения с учетом наличия свободного времени у врача.

3.9. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения, в дневной стационар.

* Здесь и далее под терминами «Семейная медицинская клиника 338, 340, 1506» понимаются входящие в одну группу лиц юридические лица: ООО «Мед Услуги» (ОГРН 1117746283247) и ООО «Мед Услуги+» (ОГРН 1197746132352)

3.10. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением правил внутреннего распорядка.

3.11. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся выписка по форме 027/у, утвержденной Минздравом РФ из медицинской карты амбулаторного больного.

3.12. Услуги в Клинике оказываются на платной основе в соответствии с Прейскурантом на услуги, который размещен на стенде информации и сайтах организации <https://medcentre-zelenograd.ru/> и <https://www.medcentre338.ru/> в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

3.13. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

3.14. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководителем Клиники, пациент может получить у администраторов в устной форме.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

4.1. При обращении пациента в Клинику оформляется следующая документация: медицинская карта больного, договор на оказание платных медицинских услуг, информированное согласие на проведение медицинского вмешательства и согласие на обработку персональных данных пациента.

4.2 Основным медицинским документом пациента является медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта является собственностью Клиники и хранится в картотеке Клиники. Выдача карты пациента, хранение амбулаторной карты на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается кроме случаев, предусмотренных законом.

4.3. Выдача выписки из карты пациента производится согласно условиям, определенным Приказом Минздрава России от 31 июля 2020 г. № 789н, в срок, не превышающий 30 дней с момента получения письменного запроса.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту и (или) его законному представителю согласно доверенности лечащим врачом в доступной для них форме.

5.2 Информация о состоянии здоровья гражданина предоставляется в правоохранительные органы на основании письменного запроса.

5.3. Информация о состоянии здоровья пациента третьим лицам может быть предоставлена согласно порядку, не нарушающего Приказ в случае, если пациент подтвердил свое согласие подписью в Информированном добровольном согласии на оказание услуги.

* Здесь и далее под терминами «Семейная медицинская клиника 338, 340, 1506» понимаются входящие в одну группу лиц юридические лица: ООО «Мед Услуги» (ОГРН 1117746283247) и ООО «Мед Услуги+» (ОГРН 1197746132352)

6. ПРАВА ПАЦИЕНТА

6.1. Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция РФ
- Положение Закона РФ №2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 (с изм. и доп., вступающими в силу с 05.05.2014)
- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

6.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет следующие права:

6.2.1. В доступной для него форме пациент может получить информацию 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. Вышеуказанная информация предоставляется пациенту лечащим врачом.

6.2.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только сдачи пациентом информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".

6.2.6. Вся информация для принятия пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству, информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации.

6.2.4. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

6.2.5. Важным является то, что отказ пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшению патологического процесса.

6.2.6. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах пациента, составляет врачебную тайну. Клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

6.2.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

6.2.7. Получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования и платных услуг в соответствии с Правилами предоставления платных услуг в Клинике.

* Здесь и далее под терминами «Семейная медицинская клиника 338, 340, 1506» понимаются входящие в одну группу лиц юридические лица: ООО «Мед Услуги» (ОГРН 1117746283247) и ООО «Мед Услуги+» (ОГРН 1197746132352)

7. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА

7.1. Пациент обязан:

- выполнять правила внутреннего распорядка;
- не курить, не парить, не употреблять наркотические средства, не распивать алкогольные напитки, не проносить в медицинские кабинеты горячие напитки и продукты питания;
- находиться в стенах клиники без верхней одежды и в бахилах;
- не кричать, не толкаться, использовать нормативную лексику;
- не передвигаться по служебным помещениям без сопровождения персонала клиники;
- не перемещаться по клинике на роликовых коньках, велосипедах, скейтбордах, скутерах и любой другой технике, за исключением детских колясок.
- не пользоваться пиротехническими изделиями;
- не являться на прием в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- выполнять правила пожарной безопасности, при обнаружении источников, незамедлительно уведомить персонал Клиники;
- не находиться в стенах клиники с колюще - режущими и др. предметами, представляющими опасность для персонала и других пациентов;
- не распространять любые рекламные материалы, организовывать развлекательные мероприятия без согласования с руководством клиники;
- не проводить массовые политические мероприятия, организовывать сборы пожертвований, осуществлять акции религиозного характера, а также осуществлять торговую деятельность;
- находиться в Клинике без домашних животных;
- не выражать неуважительного и грубого отношения с применением физической силы в отношении персонала Клиники;
- не наносить надписи, рисунки на оборудование клиники, причинять ущерб имуществу клиники;
- выполнять предписания лечащего врача;
- при невозможности явиться на приём к врачу в назначенное время заранее поставить в известность администратора Клиники;
- не совершать любые действия, которые могут подвергнуть опасности жизни и здоровья посетителей Клиники.

7.2. Пациент несет ответственность:

- в соответствии с ст.63 Семейного Кодекса РФ, родители несут ответственность за воспитание и развитие своих детей, в том числе, они обязаны заботиться об их здоровье;
- за нарушение положений настоящих Правил, за причинение материального и иного ущерба на территории Клиники посетители несут ответственность в пределах, определенных действующим законодательством РФ. За ущерб, нанесенный несовершеннолетними лицами, ответственность несут законные представители пациента;
- родители несовершеннолетних лиц или другие сопровождающие их совершенолетние лица несут ответственность за ознакомление несовершеннолетних лиц с правилами Клиники и соблюдение ими данных правил.

* Здесь и далее под терминами «Семейная медицинская клиника 338, 340, 1506» понимаются входящие в одну группу лиц юридические лица: ООО «Мед Услуги» (ОГРН 1117746283247) и ООО «Мед Услуги+» (ОГРН 1197746132352)

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КЛИНИКИ

8.1. Руководство клиники не несет ответственность за любой ущерб имуществу, за пропавшие, утерянные, поврежденные (испачканные, порванные) вещи.

8.2. Руководство клиники не несет ответственность за несчастные случаи, возникшие в результате несоблюдения посетителями настоящих Правил и общепринятых правил безопасности.

8.3. Руководство клиники оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить разумные изменения в настоящие Правила и иные инструкции, регламентирующие работу клиники, позволяющие улучшить работу и репутацию клиники, и ее безопасность.

8.4. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается главным врачом и его заместителями.

8.4.1. Обратиться за разрешением конфликтной ситуации можно лично к Генеральному директору клиники Малюгиной Эльвире Игоревне или в письменной форме на имя Главного врача. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр — генеральному директору, главному врачу или его заместителю, а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу.

8.4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

8.4.3. Письменное обращение, поступившее администрации клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

8.4.4. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

(Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006года №59-ФЗ.)

* Здесь и далее под терминами «Семейная медицинская клиника 338, 340, 1506» понимаются входящие в одну группу лиц юридические лица: ООО «Мед Услуги» (ОГРН 1117746283247) и ООО «Мед Услуги+» (ОГРН 1197746132352)