

ИНТЕРМЕД

ИНТЕРМЕД

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«ИНТЕРМЕД»**

**ПРИКАЗ**

«15» января 2018 г.

№ ГД/

г. Москва

**«Об утверждении Правил внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг» в ООО «ИНТЕРМЕД».**

В целях соблюдения требований Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от «30» декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить с «19» 01 2018 г. в ООО «Интермед» (далее – Клиника) Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в редакции Приложения № 1 к настоящему Приказу.
2. Отделу маркетинга в течение 3 (трех) рабочих дней разместить утвержденные Правила на сайте Клиники [www.intermed.clinic](http://www.intermed.clinic) в подразделе Правовая информация.
3. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на Главного врача Т.В.Митрохину.

Исполнительный директор

Т.А.Рубинская

ИНТЕРМЕД



ИНТЕРМЕД

Приложение 1 к приказу № \_\_\_\_\_ от «25» августа 2018г.



Утверждаю  
Исполнительный директор  
ООО «Интермед»  
\_\_\_\_\_ Т.А. Рубинская

## Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «Интермед»

## 1. ВВЕДЕНИЕ

Назначение документа

Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) разработаны в целях упорядочения процесса оказания медицинских услуг пациентам ООО «Интермед».

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в ООО «Интермед», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем), заказчиком медицинских услуг и ООО «Интермед».

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

1.3. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

Наименование термина/сокращения	Определение термина/сокращения
---------------------------------	--------------------------------

**Клиника:**

- ООО «Интермед».

**Платные медицинские услуги:**

- Первичная (в том числе доврачебная, врачебная и специализированная) медико-санитарная помощь, оказываемая на возмездной основе за счёт личных средств физическим лицам на основании договоров об оказании платных медицинских услуг в соответствии с действующей лицензией на осуществление медицинской деятельности.

**Потребитель услуг:**

- Пациент, физическое лицо, обратившееся за медицинской помощью или получающее медицинскую помощь в Клинике независимо от наличия или отсутствия у него заболевания.

**Представитель пациента:**

- Лицо, совершающее действия от имени Пациента в силу полномочий и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (законный представитель).

**Заказчик:**

- Лицо, подписавшее договор об оказании медицинских услуг Пациенту, не обязательно являющееся Представителем пациента.

### **Медицинские услуги :**

- Медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

### **Медицинское вмешательство:**

- Любое обследование, лечение и иное действие, имеющее профилактическую, диагностическую, лечебную, реабилитационную или исследовательскую направленность, выполняемое врачом либо другим медицинским работником по отношению к конкретному пациенту.

1.4. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Пациентами, а также иными лицами, обратившимися в Клинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной и квалифицированной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

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

1.6. Нарушение настоящих Правил, установленных в Клинике (с учетом специфики лечебного процесса), санитарно-противоэпидемиологического режима и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством РФ.

### **ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ**

2.1. Для получения платных медицинских услуг Пациент обращается в регистратуру Клиники для заключения договора.

2.2. Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии Клиники на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

2.3. При первичном или повторном обращении Пациент для его идентификации обязан представить один из следующих документов, удостоверяющих его личность:

#### **2.3.1. Граждане РФ**

- паспорт гражданина РФ;
- Загранпаспорт гражданина РФ; дипломатический паспорт; служебный паспорт; заграничный паспорт гражданина бывшего СССР (действителен до истечения срока его действия);
- Удостоверение личности военнослужащего РФ; военный билет;
- Временное удостоверение личности гражданина РФ (форма N 2П);
- Служебное удостоверение работника прокуратуры;
- Свидетельство о рождении (для лиц до 15 лет).

#### **2.3.2. Не граждане РФ**

- Паспорт иностранного гражданина или иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- Удостоверение личности лица без гражданства в РФ или иной подобный документ, разрешение на временное проживание, вид на жительство, документ, удостоверяющий личность на период рассмотрения заявления о признании гражданином РФ или о приеме в гражданство РФ;
- Удостоверение беженца, свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ по существу;
- Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ.

2.4. При этом, для заполнения бланков добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство Пациент предоставляет один из следующих документов:

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

2.5. Приём врачами осуществляется по предварительной записи в режиме работы Клиники.

2.6. 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 информационных стендах и на сайте Клиники.

2.7. Медицинская карта Пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, является собственностью Клиники и хранится в установленном локальными актами порядке.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты Пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях без согласования с руководством Клиники.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

3.1. При обращении за медицинскими услугами и их получении Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников Клиники 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 на территории Клиники в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 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 Клиники;
- сохранение в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, 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;

### 3.2. Пациент и посетители (в части) обязаны:

- соблюдать режим работы Клиники, тишину, чистоту и порядок;
- соблюдать настоящие Правила;
- правила поведения в общественных местах;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать установленный в Клинике 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 своего 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 медицинских организациях (при их наличии), а также обо

всех изменениях в состоянии здоровья при получении назначенного лечения и лекарственных препаратов;

- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- соблюдать правила запрета курения на территории Клиники и в 15 метрах от входа на территорию Общества;
- в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, независимо от их характера или при угрозе совершения террористического акта, исполнять инструкции службы безопасности Клиники или компетентных государственных органов.

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

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- проносить в здание и служебные помещения Клиники 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; другие предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободный оборот в Российской Федерации;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- проходить в помещения и коридоры, предназначенные для пребывания персонала Клиники;
- бегать по коридорам, лестничным клеткам и пролетам Клиники, сидеть на ступеньках и перилах;
- пользоваться медицинским оборудованием Клиники самостоятельно;
- приносить сильно пахнущие или экзотические цветы и растения, запах или пыльца которых может вызвать аллергические реакции у окружающих лиц;
- приходить в здания Клиники с домашними животными (кошками, собаками, экзотами), птицами, рептилиями, млекопитающими;
- курить в зданиях и помещениях Клиники и на расстоянии ближе, чем 15 метров от входа;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- пользоваться служебными телефонами, компьютерами и оргтехникой Клиники;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;

- производить какие-либо теле- фото- кино- и видеосъемки и аудиозаписи без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Клиники;
- оставлять детей, недееспособных граждан без присмотра;
- распивать пиво и напитки, изготавливаемые на его основе, алкогольную и спиртосодержащую продукцию, потреблять наркотические средства или психотропные вещества, появляться в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, за исключением необходимости в экстренной или неотложной помощи. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники.

3.4. За нарушение режима и Правил пациентом Клиника имеет право приостановить оказание пациенту услуг.

Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу, работникам Клиники, в том числе использование ненормативной и нецензурной лексики;
- неявка или несвоевременная 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 лечащего врача;
- нарушение установленных настоящими Правилами требований.

3.5. Неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей Пациентом, повлекшее ухудшение качества оказанной медицинской услуги, соответственно снимает ответственность Клиники и лечащего врача за качество медицинской помощи.

#### **4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И ООО «ИНТЕРМЕД»**

4.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу Клиники.

4.2. Обращение (жалоба) подается в письменном виде по адресу Клиники (115054, Москва, Стремянный пер., д.26), по адресу Клиники, указанному на информационном стенде подразделения, или в электронном виде на сайте ([www.intermed.clinic](http://www.intermed.clinic)).

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.



Ответ Пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Анонимные жалобы не рассматриваются.

## 5. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Пациенту, законному представителю, (опекуну, попечителю) информация о состоянии здоровья предоставляется в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом в соответствии с положениями Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (его законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники. 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.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии их здоровья предоставляется законному представителю, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - их близким родственникам.

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 письменного согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

5.6. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, ознакомиться с медицинской документацией Пациента.

Письменное заявление на ознакомление с медицинской документацией имеет право подать Пациент либо его законный представитель или лицо, указанное в соответствующем разделе Информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи.