*Приложение 1*

*УТВЕРЖДЕНО*

*приказом ООО "Клиника МД плюс"*

*от 09.06.2026 № 01-02/2*

# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2 Правила внутреннего распорядка (далее именуемые - Правила) медицинской организации определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей Общества при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, а также сотрудников Общества.

1.3. Правила внутреннего распорядка медицинской организации для пациентов включают:

- порядок обращения потребителя в общество, форму предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты;

- права и обязанности пациента;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций обществом и пациентом;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- время работы общества и его должностных лиц;

- ответственность за нарушение правил.

1.4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников Общества и его Пациентов.

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Общества и на сайте в сети «Интернет».

## II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ В ОБЩЕСТВО, ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

2.1. Оказание медицинских услуг в Обществе осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.

Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

2.2. Пациент обязан оплатить предоставленную Обществом медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

2.3. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно- кассовый чек, квитанция или иной документ). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.

2.4. Медицинская помощь в Обществе осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи Пациентов на приём к врачу/диагностику осуществляется в регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону.

Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся Пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.5. В случае опоздания Пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, Общество вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.

2.6. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно Общество о своей неявке.

2.7. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; о режиме работы медицинской организации; графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг и прочую информацию Пациент может получить по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно - на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации.

2.8. Общество вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Общество, либо имуществу Общества, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

2.9. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководителю Общества.

## III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

При обращении за медицинской помощью и её получении Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом об основах охраны здоровья граждан;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;

- 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;

- отказ от медицинского вмешательства;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

- иные права, предусмотренные действующим законодательством, в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях.

Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;

- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

3.2. Пациент, находящийся в данной медицинской организации, также обязан:

- соблюдать режим работы;

- соблюдать правила внутреннего распорядка;

- оплачивать стоимость предоставляемых медицинских услуг;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологичский режим (вход в кабинеты в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- соблюдать режим лечения;

- сообщить лицу, оказывающему медицинскую помощь, сведения о наличии заболевания, предоставляющего опасность для окружающих, о противопоказаниях к применению лекарственных средств;

- уважительно относится к медицинским работникам;

- бережно относиться к имуществу.

3.3. Пациентам Общества запрещено:

- проносить в здания и служебные помещения медицинской организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации,

- курить;

- громко разговаривать, шуметь;

- выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления,

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления без разрешения администрации медицинской организации;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации медицинской организации;

- находиться в помещениях медицинской организации в верхней одежде, грязной обуви;

- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию(ям) медицинской организации.

- проходить в здание и помещения медицинской организации в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

## IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ ОБЩЕСТВОМ И ПАЦИЕНТОМ

4.1. В случае нарушения прав Пациент (или его законный представитель) в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации может обратиться с жалобой:

- непосредственно к руководителю или его заместителю. Личный прием граждан осуществляется руководителем медицинской организации и его заместителями (далее - руководство медицинской организации) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем медицинской организации; в письменной форме.

4.2. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

## V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи, предоставляется пациенту в доступной форме соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

5.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

5.4. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.5. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленным в медицинской организации.

5.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

## VI. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОБЩЕСТВА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

6.1. Время работы Общества и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Общества с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Общества и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Информация о времени работы Общества, его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах в Обществе.

## VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

7.1. В случае ненадлежащего поведения Пациента представляющего угрозу окружающим, персонал Общества вправе сделать соответствующее замечание, при необходимости вызвать наряд полиции и применить иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу Общества, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Общества, причинение морального вреда персоналу Общества, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Общества, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации