



ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов

Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов клинико-диагностического центра «МЕДПрактик» (далее Правила) - это правила пребывания пациентов, их законных представителей, лиц сопровождающих пациентов на территории и в помещениях клинико- диагностического центра «МЕДПрактик» (далее - Клиника), установленные с целью обеспечения лечебно-охранительного, санитарноэпидемиологического режима в Клинике, а также соблюдения прав пациентов при оказании им медицинских услуг.

1.2. Правила разработаны на основании законодательства Российской Федерации и нормативных документов в сфере охраны здоровья граждан в целях реализации, предусмотренных законодательством РФ прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи соответствующего объема и качества.

1.3. Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику.

1.4. Текст Правил размещен в Клинике на информационном стенде в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте Клиники в сети Интернет: <https://med-praktik.ru/contacts/documents>.

1.5. Подписание пациентом договора на оказание платных медицинских услуг и / или информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство является фактом принятия настоящих Правил.

1.6. Обязательным условием оказания медицинской помощи является:

- идентификация личности пациента персоналом Клиники на основании документа, удостоверяющего личность (в соответствии с Приложением № 1 к настоящим Правилам);
- дача пациентом (его законным представителем) согласия на обработку персональных данных;
- дача пациентом (его законным представителем) информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

2. Порядок обращения пациента в Клинику

2.1. Медицинская помощь в Клинике осуществляется в плановом порядке по предварительной записи.

2.2. Предварительная запись пациентов на плановый прием к врачам-специалистам, функциональные и инструментальные исследования осуществляется:

- лично или через своего законного представителя в регистратуре Клиники;
- на официальном сайте Клиники в сети Интернет: <https://med-praktik.ru>;
- телефонный звонок на единый номер: [+7 \(391\) 20-40-840](tel:+7(391)20-40-840).

Правила записи на прием определены Приложением № 2 к настоящим Правилам.

2.3. При наличии у пациента показаний к экстренной или неотложной медицинской помощи, медицинская помощь оказывается без предварительной записи.

2.4. Пациент обращается в регистратуру Клиники лично, либо через своего законного представителя.

2.5. При каждом обращении пациент представляет сотруднику Клиники:

- документ, удостоверяющий личность (в соответствии с Приложением № 1 к настоящим Правилам);
- свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);

2.6. Законный представитель пациента при обращении в Клинику предоставляет:

- документ, удостоверяющий личность (в соответствии с Приложением № 1 к настоящим Правилам);
- документы, подтверждающие полномочия законного представителя.

2.7. Информацию о режиме работы Клиники, о времени и месте приема врачей с указанием часов приема, о порядке предварительной записи на прием, о времени и месте приема пациентов представителем администрации Клиники и другую необходимую информацию пациент может получить в регистратуре в устной форме, наглядно на информационных стендах и на сайте Клиники <https://med-praktik.ru>.

2.8. Информацию о перечне платных медицинских услуг пациент может получить в регистратуре Клиники, на информационных стендах и на сайте Клиники <https://med-praktik.ru>.

Клиника оказывает платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг (работ), указанных в Лицензии на осуществление медицинской деятельности, а также иные услуги, не запрещенные действующим законодательством РФ.

2.9. В целях контроля качества оказания медицинских услуг Клиника может осуществлять видеосъемку, осуществлять запись входящих и исходящих звонков.

3. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент **ИМЕЕТ ПРАВО** на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства, в соответствии с действующим законодательством;
- отказ от медицинского вмешательства, прекращение медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- 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 в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- 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;

- на ознакомление с медицинской документацией в порядке, установленном действующим законодательством;

- получение копий медицинской документации и выписок из медицинской документации в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд.

3.2. При обращении за медицинской помощью в Клинику пациент **ОБЯЗАН:**

- все пациенты, законные представители пациентов, при обращении в Клинику, обязаны предоставить документ удостоверяющий личность (в соответствии с Приложением № 1 к настоящим Правилам);

- законные представители предоставляют документы, подтверждающие законное представительство;

- представители по нотариально удостоверенной доверенности предоставляют оригинал нотариально удостоверенной доверенности;

- при обслуживании за наличный расчет - оплатить услуги в порядке установленным договором об оказании медицинских услуг и настоящими Правилами;

- удостоверить своей подписью (в случае невозможности удостоверения своей подписью, в связи с физическим недостатком - подписью рукоприкладчика) договор на оказание медицинских услуг, согласие на обработку персональных данных, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, рекомендации врача;

- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, всю известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи: своевременно и точно выполнять медицинские предписания; выполнять рекомендации и назначения врача, указания медицинского персонала Клиники при прохождении обследования и лечения; соблюдать правила подготовки к лабораторным, инструментальным и диагностическим исследованиям (при несоблюдении данного требования Клиника не гарантирует качество и достоверность результатов, полученных при проведении указанных исследований); своевременно обращаться за медицинской помощью; соблюдать даты повторных явок, в том числе при нахождении на листке нетрудоспособности;

- максимально быстро информировать лечащего врача в случае ухудшения (изменения) самочувствия на фоне назначенного лечения для своевременного внесения изменений в план обследования и лечения;

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- явиться на плановый прием строго в назначенное время (рассчитать время так, чтобы успеть оформить прием в соответствии с настоящими Правилами); в случае опоздания пациента более чем на 50% времени приема, Клиника оставляет за собой право перенести прием на другое, по возможности удобное для пациента, время; при задержке планового приема врачом по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной медицинской помощи иным пациентам, в том числе обратившимся с острой болью), ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в

назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное, вежливое и терпимое отношение к другим пациентам;

- бережно относиться к имуществу Клиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим, в том числе:
 - осуществлять вход в Клинику только в сменной обуви или бахилах,
 - верхнюю одежду оставлять в гардеробе,
 - использовать одноразовые маски,
 - соблюдать социальную дистанцию (не менее 1,5 метров),
 - использовать санитайзеры для обработки рук;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок;
- соблюдать требования пожарной безопасности (при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу Клиники);
- соблюдать Правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники.

3.3. При нахождении в Клинике пациенту:

- запрещается находиться в медицинском кабинете в верхней одежде, без бахил (или сменной обуви);

- запрещается вести громкие разговоры; использовать ненормативную лексику при общении в Клинике, допускать оскорбительные выражения в адрес персонала и посетителей Клиники;

- запрещается курить во всех помещениях Клиники, а также в непосредственной близости от зданий Клиники;

- запрещается распивать спиртные напитки;
- запрещается приходить в Клинику с животными;
- запрещается употреблять в Клинике наркотические средства, психотропные и токсические вещества;

- запрещается появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением случаев необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

- запрещается использовать служебные телефоны Клиники;
- перед входом в кабинет врача отключить звук на мобильном устройстве;
- перед осуществлением видеозаписи приема предупредить об этом медицинского работника и получить его разрешение на видеозапись;
- запрещается наносить ущерб имуществу Клиники;
- запрещается проводить видеосъемку медицинского работника;
- запрещается проводить аудиозапись без предварительного согласия сотрудника Клиники.

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой

В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель или представитель по нотариально удостоверенной доверенности) может обращаться с жалобой непосредственно к должностным лицам Клиники, в государственные органы или в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

Замечания, предложения и отзывы о работе Клиники пациенты могут оставить в

«Книге жалоб и предложений», которая находится в регистратуре Клиники, разместить на сайте Клиники <https://med-praktik.ru>, оформить в виде письменного обращения к должностным лицам Клиники или сообщить о них по единому номеру телефона [+7 \(391\) 20-40-840](tel:+7(391)20-40-840). Рассмотрение обращения должностным лицам Клиники в установленном законом порядке и сроки.

5. Ответственность

В период лечения в Клинике пациент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством:

1. за соблюдение настоящих Правил;
2. за соблюдение предписанного режима, в том числе своевременность явки на прием к врачу, своевременность и полноту выполнения диагностических и лечебных мероприятий, в том числе в период нахождения на листке нетрудоспособности;
3. за полноту и своевременность предоставления лечащему врачу информации о состоянии своего здоровья с предоставлением копий медицинских документов из других медицинских организаций (при их наличии), в том числе о хронических заболеваниях, перенесенных заболеваниях и операциях, наследственных заболеваниях, выявленных ранее противопоказаниях к применению лекарственных средств и проведению медицинских вмешательств;
4. за соблюдение правил подготовки к лабораторному и инструментальному обследованию;
5. за последствия, вызванные несоблюдением пациентом лечебно-оздоровительного режима и назначений лечащего врача, которые могут негативно сказаться на состоянии его здоровья;
6. за предоставление оригиналов результатов лабораторных, функциональных и инструментальных обследований, проведенных в сторонних медицинских организациях, либо их надлежащим образом заверенных копий.

За нарушение пациентом Правил внутреннего распорядка, правил санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм, пациент может быть привлечен к административной или гражданской ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Клиника вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания платных медицинских услуг, если это было обусловлено нарушением пациентом Правил внутреннего распорядка.

Приложение №1
к Правилам внутреннего распорядка
для пациентов клинико-диагностического центра «МЕДПрактик»

**ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ,
удостоверяющих личность гражданина на территории Российской Федерации**

Для граждан Российской Федерации

Описание	Документы	Основание
Удостоверение личности гражданина РФ на территории РФ (в пределах РФ)	Паспорт гражданина РФ <1>; паспорт гражданина СССР (действителен до замены его в установленные сроки на паспорт гражданина РФ)	Указ Президента РФ от 13.03.1997 N 232; Постановление Правительства РФ от 08.07.1997 N 828
Удостоверение личности гражданина РФ за пределами РФ	Загранпаспорт гражданина РФ <2>, в том числе содержащий электронные носители информации и содержащий на электронном носителе информации дополнительные биометрические персональные данные его владельца; дипломатический паспорт, в том числе содержащий электронные носители информации; служебный паспорт, в том числе содержащий электронные носители информации; загранпаспорт гражданина бывшего СССР (действителен до истечения срока его действия)	Указы Президента РФ от 21.12.1996 N 1752, от 19.10.2005 N 1222, от 29.12.2012 N 1709
Удостоверение личности военнослужащего РФ	Удостоверение личности военнослужащего РФ; военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса	Постановление Правительства РФ от 12.02.2003 N 91; Приказ Министра обороны РФ от 18.07.2014 N 495
Удостоверение личности гражданина РФ на срок оформления паспорта гражданина РФ	Временное удостоверение личности гражданина РФ (форма N 2П)	Постановление Правительства РФ от 08.07.1997 N 828; Приказ МВД России от 13.11.2017 N 851

<1> Здесь и далее под паспортом гражданина РФ понимается паспорт гражданина Российской Федерации, являющийся основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.

<2> Здесь и далее под загранпаспортом гражданина РФ понимается паспорт гражданина Российской Федерации, являющийся одним из основных документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации.

Для иностранных граждан и лиц без гражданства

Описание	Документы	Основание
Удостоверение личности иностранного гражданина в РФ	Паспорт иностранного гражданина; иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина	Федеральный закон от 25.07.2002 N 115-ФЗ
Удостоверение личности лица без гражданства в РФ	Документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешение на временное проживание; вид на жительство; иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства	
Удостоверение личности отдельных категорий лиц, находящихся на территории РФ, подавших заявление о признании гражданами РФ или о приеме в гражданство РФ	Документ, удостоверяющий личность на период рассмотрения заявления о признании гражданином РФ или о приеме в гражданство РФ	Федеральный закон от 31.05.2002 N 62-ФЗ
Удостоверение личности лица, признанного беженцем	Удостоверение беженца	Федеральный закон от 19.02.1993 N 4528-1
Удостоверение личности лица, ходатайствующего о признании беженцем на территории РФ	Свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ по существу	
Удостоверение личности лица, получившего временное убежище на территории РФ	Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ	Федеральный закон от 19.02.1993 N 4528-1 Постановление Правительства РФ от 09.04.2001 N 274

Документы, удостоверяющие личность в отдельных случаях

Удостоверение личности для оформления медицинской документации	
Удостоверение личности при заполнении бланков добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство	<p>Паспорт гражданина РФ (паспорт гражданина РФ, действующий на территории РФ с 01.10.1997);</p> <p>паспорт гражданина СССР (только для граждан СНГ, не включая РФ);</p> <p>удостоверение личности офицера (для действующих военнослужащих - офицеров, прапорщиков, мичманов);</p> <p>военный билет (для военнослужащих - солдат, матросов, сержантов, старшин, в настоящее время проходящих военную службу по призыву или контракту)</p> <p>справка об освобождении из мест лишения свободы (для лиц, освобожденных из мест лишения свободы);</p> <p>паспорт иностранного государства (для иностранных граждан, находящихся на территории РФ временно);</p> <p>заграничный паспорт (для граждан России, постоянно проживающих за границей и находящихся на территории РФ временно);</p> <p>паспорт моряка (удостоверение личности гражданина, работающего на судах заграничного плавания или на иностранных судах);</p> <p>вид на жительство в РФ;</p> <p>удостоверение беженцев РФ (для беженцев);</p> <p>свидетельство о регистрации ходатайства иммигранта о признании его беженцем (для беженцев, не имеющих статус беженца);</p> <p>временное удостоверение личности гражданина РФ (по форме 2П);</p> <p>свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 15-летнего возраста)</p>
Удостоверение личности для выдачи родового сертификата	<p>Паспорт гражданина РФ;</p> <p>временное удостоверение личности гражданина РФ;</p> <p>удостоверение личности и военные билеты (для военнослужащих);</p> <p>свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста);</p> <p>справка соответствующего образца для лиц, заключенных под стражу или осужденных к лишению свободы, выданная администрацией исправительного учреждения</p>
Удостоверение личности для выдачи справок и медицинских заключений	<p>для граждан РФ в возрасте четырнадцати лет и старше - паспорт гражданина РФ или временное удостоверение личности гражданина РФ, выдаваемое на период оформления паспорта</p> <p>для лиц, имеющих право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом «О беженцах», - удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, или копия жалобы на решение о лишении статуса беженца, поданной в Федеральную миграционную службу с отметкой о ее приеме к рассмотрению, или свидетельство о предоставлении</p>

	временного убежища на территории РФ
	для иностранных граждан, постоянно проживающих в РФ, - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина
	для лиц без гражданства, постоянно проживающих в РФ, - документ, признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства
	для иностранных граждан, временно проживающих в РФ, - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, с отметкой о разрешении на временное проживание в РФ
	для лиц без гражданства, временно проживающих в РФ, - документ, признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, с отметкой о разрешении на временное проживание в РФ либо документ установленной формы, выдаваемый в РФ лицу без гражданства, не имеющему документа, удостоверяющего его личность

ПРАВИЛА ЗАПИСИ НА ПЕРВИЧНЫЙ ПРИЕМ/КОНСУЛЬТАЦИЮ/ОБСЛЕДОВАНИЕ

Предварительная запись может быть выполнена одним из следующих способов:

- на официальном сайте Клиники в сети Интернет;
- телефонный звонок;
- личное обращение в регистратуру Клиники.

При записи на официальном сайте в сети Интернет.

На официальном сайте Клиники в сети интернет реализована возможность подачи заявки на предварительную запись. Для реализации указанной возможности необходимо:

- зайти на официальный сайт Клиники в сети Интернет: <https://med-praktik.ru/>;
- на главной странице сайта Клиники выбрать закладку «Врачи»;
- выбрать интересующего Вас специалиста и нажать на кнопку «Записаться»;
- внести в открывшуюся форму Ваши данные:
 - фамилия, имя и отчество (при наличии);
 - телефон;
 - адрес электронной почты,

и нажать на кнопку «Отправить».

Администраторы Клиники свяжутся с Вами по телефону и / или посредством электронной почты, проинформируют о месте и графике приема интересующего Вас врача, и запишут на прием на удобное для Вас время, с учетом графика и часов приема врача.

При записи по телефону

Записи к врачам Клиники по телефону реализована через единый номер:

+7 (391) 20-40-840

При обращении по телефону необходимо сообщить администратору:

- фамилию, имя и отчество (при наличии);
- телефон;
- специализацию и/или ФИО врача, к которому необходимо записаться;
- желаемую дату и время приема.

Администраторы Клиники проинформируют о месте и графике приема интересующего Вас врача, и запишут на прием на удобное для Вас время, с учетом графика и часов приема врача.

При личном обращении в регистратуру

При личном обращении в Клинику для записи на прием необходимо обратиться в регистратуру.

При обращении необходимо сообщить администратору:

- фамилию, имя и отчество (при наличии);
- телефон;

- специализацию и/или ФИО врача, к которому необходимо записаться;
- желаемую дату и время приема.

При личном обращении так же необходимо предъявить администратору:

- документ, удостоверяющий личность;
- свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);
- документы, подтверждающие полномочия законного представителя;
- полис ДМС (при обращении за медицинской помощью в рамках добровольного медицинского страхования).

Администраторы Клиники проинформируют о месте и графике приема интересующего Вас врача, и запишут на прием на удобное для Вас время, с учетом графика и часов приема врача.