

# **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее – Правила) Организации – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Организацию, его права и обязанности, правила поведения, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Организацию, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения;
- Порядок обращения потребителя медицинских услуг;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в Организации;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Организацией и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Организации.

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

## **2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

2.1. В Организации оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Организации направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения пациентов в Организацию, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Организация передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в Организацию пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Организации, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

Режим работы Организации - с понедельника по воскресенье с 08.00 до 20.00 часов.

2.6. Прием пациентов врачами Организации проводится согласно графику.

- 2.7. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам Организации.
- 2.8. При входе в Организацию пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
- 2.9. В холодное время года пациенту необходимо оставить верхнюю одежду в кабинке. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента, оставленных без присмотра, администрация Организации ответственности не несет.
- 2.10. При обращении пациента в Организацию, оформляется договор, для оформления которого пациент сообщает свои паспортные данные.
- 2.11. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и пожеланий пациента.
- 2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента заранее.
- 2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Организацию по телефону заранее.
- 2.14. Пациент входит в кабинет врача по приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, во время проведения приёма пациента.
- 2.15. При обращении в Организацию пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.  
Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство
- 2.16. Организация осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Организация обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

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

- 3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
- 3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Организации и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 3.1.3. Обследование в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- 3.1.5. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- 3.1.6. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 3.1.7. Обращение с жалобой к должностным лицам Организации;
- 3.1.8. Сохранение работниками Организации 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 законодательством;
- 3.1.9. 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 обязан:
- 3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- 3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 3.2.3 Уважительно относиться к медицинским работникам, доброжелательно и вежливо — к другим пациентам;
- 3.2.4. 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 проведения диагностики и здоровье пациента;
- 3.2.5. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 3.2.6. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Организации;
- 3.2.7. Бережно относиться к имуществу Организации;
- 3.2.8. Пациент обязан соблюдать настоящие правила, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим;
- 3.2.9. При обнаружении источников пожара или иных угроз необходимо немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- 3.2.10. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению медицинскими работниками и сотрудниками своих обязанностей.

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

4.1. Категорически запрещается:

- курение в помещениях и возле входа в Организацию;
  - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, включать музыку;
  - грубить персоналу Организации или иным лицам, находящимся в Организации, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
  - при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в исследовании;
  - нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 4.2. В помещениях Организации необходимо поддерживать чистоту и порядок, выбрасывать мусор только в корзины для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, расположенную у выхода.
- 4.3. Рекомендовано соблюдать правила личной гигиены.
- 4.4. Во время эпидемий вирусных инфекций рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, одноразовые маски, одноразовые перчатки.
- 4.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.
- 4.6. Пациент обязан незамедлительно известить врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии врача передать данную информацию администратору.
- 4.7. Персонал Организации имеет право удалить пациента в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

#### **5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ПАЦИЕНТОМ**

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с обращением, которое подается администратору и передается на рассмотрение директору Организации. Обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений либо направлено на электронную почту Организации: [lident@mail.ru](mailto:lident@mail.ru). Для оперативного

получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006г и Законом РФ «О защите прав потребителей». Ответ на обращение в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. Ответ на обращение, полученное по электронной почте, направляется по электронному адресу, указанному пациентом.

## **6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Организации. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

## **7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

7.3. Справка об оплате медицинских услуг для подтверждения права на социальный вычет выдается на основании заявления. Срок изготовления справки составляет 14 дней. Готовую справку об оплате медицинских услуг можно получить только лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

## **8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

8.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Организации.

8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

8.3. Перед заключением договора пациент может ознакомиться с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи, перечнем платных медицинских услуг, настоящими правилами.

8.4. При заключении договора по требованию потребителя Организация предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

- порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в Организации правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

8.6. Организация предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства;
- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.8. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие результаты исследования после получения платных медицинских услуг.

8.9. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

8.10. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

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

8.12. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии о результатах обследования; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.13. В соответствии с законодательством Российской Федерации Организация несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики,

профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя;

8.14. Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8.15. При несоблюдении Организацией обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе назначить новый срок оказания услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

8.16. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесенных расходов.

8.17. Претензии и споры, возникшие между потребителем и Организацией разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **9. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК ОБ ОПЛАТЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ДЛЯ НАЛОГОВЫХ ОРГАНОВ ГРАЖДАН, ВОСПОЛЬЗОВАВШИМИСЯ ПЛАТНЫМИ МЕДИЦИНСКИМИ УСЛУГАМИ**

9.1. Лица, воспользовавшиеся платными медицинскими услугами в Центре магнитно-резонансной томографии «МРТ Лидер», имеют право обратиться с просьбой о выдаче справки об оплате медицинских услуг для представления ее в налоговые органы Российской Федерации путем заполнения Заявки на сайте <https://mrt-lider.ru>.

9.2. Справки Организацией выдаются без взимания оплаты.

9.3. Справка выдается единожды после оплаты медицинских услуг и прохождения полного комплекса лечения в Организации за один налоговый период при наличии следующих документов:

- паспортные данные;
- ИНН заявителя и лиц, за которых оплачивались услуги;
- если оплата производилась за детей до 14 лет, то данные свидетельства о рождении;
- телефон.

9.4. Пациент (налогоплательщик) может выслать копии документов для получения справки на электронный адрес: [lident@mail.ru](mailto:lident@mail.ru), с указанием степени родства и подтверждающего родство документа, а также полного почтового адреса.

9.5. Организация рассматривает заявление при предоставлении полного перечня документов, предусмотренных п. 9.3 Правил, в течении 14-ти календарных дней, с момента поступления заявления на рассмотрение.

9.6. Организация не рассматривает заявления, в которых заявителем не указаны все необходимые данные, предусмотренные п. 9.3 Правил.

9.7. В случае, если пациент (налогоплательщик) - иногородний, то лицо, ответственное за оформление и выдачу справки направляет ее почтой России (с уведомлением о вручении) на почтовый адрес пациента (налогоплательщика), указанный в заявлении.