



# ООО «АЛЪЯНС-2000»

ИНН 6162030881 КПП 616501001 ОГРН 1026103048850  
344011, г. Ростов-на-Дону, ул. Катаева, 281. Тел. 8 (863) 303-28-80; E-mail: [info@centr-aliants.ru](mailto:info@centr-aliants.ru)

## ПРИКАЗ № 8-МД

### Об утверждении «Правил внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ООО «АЛЪЯНС-2000»

г. Ростов-на-Дону

«10» января 2019 г.

В целях соблюдения Федерального закона РФ от 21.11.2011 №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федерального закона от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей", Постановления Правительства Российской Федерации от 4.10.2012 г. №1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"

#### Приказываю:

1. Утвердить правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ООО «АЛЪЯНС-2000» (Приложение №1 к настоящему приказу);
2. Обеспечить доступ граждан к информации «Правил внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ООО «АЛЪЯНС-2000» путем размещения на информационных стендах и в сети Интернет;
3. Инспектору по кадрам Загруддиновой В.А. ознакомить сотрудников ООО «АЛЪЯНС-2000» с указанными правилами;
4. Контроль за соблюдением Правил внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ООО «АЛЪЯНС-2000» на местах поручить руководителям подразделений;
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Н.А. Берникова



## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА для потребителей платных медицинских услуг**

### **1. Общие положения**

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) для потребителей платных медицинских услуг в ООО «Альянс-2000» (далее – Центр) разработаны в соответствии с ч. 7 ст. 84 Федерального закона РФ от 21.11.2011 №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", ст. 39 ч.1 Федерального закона от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей", Постановления Правительства Российской Федерации от 4.10.2012 г. №1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

Правила определяют нормы поведения потребителей платных медицинских услуг (далее – пациентов), а также их права и обязанности, с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Центра, а также его работников. Соблюдение настоящих Правил является обязательным и позволяет обеспечить безопасность и комфорт пациентов в Центре, а также оказать медицинские услуги в соответствии с утвержденными порядками и стандартами оказания медицинской помощи.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде регистратуры и на сайте Центра в телекоммуникационной сети «Интернет».

### **2. Порядок обращения пациентов**

Центр является частной медицинской организацией, в нем оказываются платные медицинские услуги. В системе обязательного медицинского страхования Центр не оказывает медицинскую помощь. Адреса ближайших медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в системе ОМС, размещены на информационном стенде регистратуре и на официальном сайте в телекоммуникационной сети «Интернет».

Прием пациентов осуществляется по предварительной записи. Запись на прием к специалисту осуществляется у администраторов клиники при личном обращении, по телефону 8(863) 303-28-80 или на сайте Центра: [info@centr-aliants.ru](mailto:info@centr-aliants.ru)

Прием пациентов осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность. Так же документ удостоверяющий личность предъявляют законные представители несовершеннолетнего ребенка или недееспособного гражданина. Прием в экстренных ситуациях ведется по мере высвобождения врача соответствующей специальности.

При первичном обращении пациента администраторы Центра заполняют медицинскую карту больного, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. Составляют договор на оказание платных медицинских услуг. Медицинская карта Пациента является собственностью Центра, хранится в Центре, на руки не выдается, в кабинет переносится администратором. Результаты обследований являются частью медицинской карты и хранятся в ней.



Договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина признанного недееспособным подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

Дети с 15 лет имеют право подписывать информированное согласие. Также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично.

### **3. Права и обязанности пациентов**

#### Пациент имеет право на:

- Выбор врача.
- Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.
- Обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
- Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.
- Сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами.
- Добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.
- Получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
- Отказ от медицинского вмешательства.

#### Пациент обязан:

- При первом посещении Центра Вам необходимо предъявить паспорт (при его отсутствии – другой документ удостоверяющий личность). Это необходимо для заключения договорных отношений в соответствии с требованиями Российского законодательства, а также подтверждения правомерности этих отношений.
  - Посещать Центр и медицинские кабинеты в соответствие с установленным графиком их работы; соблюдать требования пожарной безопасности;
  - Бережно относиться к имуществу Центра, соблюдать чистоту и тишину в его помещениях;
  - Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим Центра: при входе в Центр пациент обязан надеть бахилы или переобуться в сменную обувь, верхнюю одежду оставить в гардеробе; при наличии простудных заболеваний надеть защитную маску. В период прохождения лечения и проведения диагностических процедур, использованные спиртовые шарики и марлевые салфетки утилизировать в специально отведенные для этого емкости.
  - Рекомендовано отключить мобильный телефон перед медицинским кабинетом;
  - Проявлять в общении с медицинскими работниками такт, уважение, доброжелательность, не позволять себе кричать, ругаться нецензурной бранью;
  - Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Центра;



## **Запрещается:**

- Доступ в здание Центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Центра сотрудниками правоохранительных органов.
- Проносить в здание Центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- Находиться в служебных помещениях Центра без разрешения администрации;
- Посещать Центр с домашними животными;
- Играть в азартные игры в помещениях и на территории Центра;
- Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Центра;
- Выносить из помещения Центра без официального разрешения документы, полученные для ознакомления; изымать результаты обследования из медицинской карты, информацию со стендов. Медицинская карта пациента является собственностью Центра и хранится в регистратуре.
- Размещать в помещениях и на территории Центра объявления без разрешения администрации Центра;
- Производить фото- и видеосъемку в служебных помещениях без предварительного разрешения администрации Центра;
- Курить внутри здания и на всей территории Центра;
- Выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;
- Осуществлять рекламу лекарственных средств и изделий медицинского назначения;
- Препятствовать проезду служебного транспорта к зданию Центра.

### **4. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.**

- В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, работники Центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях и на территории Центра, неисполнение законных требований работников, причинение морального и физического вреда работникам Центра, причинение вреда деловой репутации Центра, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

### **5. Порядок разрешения споров**

В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Центра: директору и/или главному врачу, лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10 дней по существу поставленных вопросов.



По вопросам качества медицинской помощи спор между сторонами рассматривается врачебной комиссией Центра.

#### **6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, иными должностными лицами Центра. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья недееспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

#### **7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам**

Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояния его здоровья, после заявления и в стенах Центра. По требованию пациента ему предоставляются копия медицинской документации.

Копии медицинской документации выдаются в течение 7 дней. При получении пациент оформляет расписку в получении.

Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за медицинские услуги выдает администратор Центра. Справка выдается в течение 30 дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций подтверждающих оплату медицинских услуг. Платежные документы (кассовые чеки) не восстанавливаются.

#### **Оплата медицинских услуг**

Общая стоимость лечения определяется врачами Центра при планировании лечения в соответствии с утвержденным прейскурантом.

Расчеты за оказанную медицинскую помощь осуществляются через кассу, банковский терминал или безналичным перечислением на расчетный счет Центра.

Пациент оплачивает лечение перед каждым приёмом у врача, если стороны Договора оказания платных медицинских услуг не договорились об ином.

Оплата медицинских услуг производится в рублях.

По решению администрации Центра Пациенту может предоставляться рассрочка платежа за оказанные услуги. Вопрос о предоставлении рассрочки платежа рассматривается индивидуально в каждом случае.