



**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«МЕДИЦИНА 24/7»  
(ООО «МЕДИЦИНА 24/7»)**

115280, г. Москва, ул. Автозаводская, д. 16, корп.2

***Правила внутреннего распорядка для пациентов***

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) ООО «Медицина 24/7» являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации, правила поведения пациентов (их представителей) и посетителей во время нахождения в ООО «Медицина 24/7» (далее – Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем), посетителями и Клиникой.

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила включают:

- Порядок обращения в Клинику;
- Права и обязанности пациентов;
- Правила поведения пациентов и иных посетителей Клиники;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписок из медицинской документации;
- График работы Клиники;
- Ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов Клиники, их законных представителей, а также иных посетителей Клиники.

1.3. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте Клиники в сети Интернет медицина 24/7 (далее – Официальный сайт), а также на информационных стендах Клиники.

1.4. Пациенты (их представители), заказчики платных медицинских услуг подлежат ознакомлению с настоящими Правилами до подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

## 2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. Пациентами Клиники являются:

- лица, прикрепленные к Клинике на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между Клиникой и гражданином (потребителем услуги), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся заказчиком услуги.

2.2. В целях недопущения случаев нарушения общественного порядка и предотвращения противоправных действий вход на территорию Клиники осуществляется при непосредственном контроле охраны ООО «Медицина 24/7».

2.3. При обращении гражданина в Клинику для получения экстренной медицинской помощи сотрудники охраны срочно вызывают дежурного администратора и сообщают информацию в администрацию учреждения.

2.4. При обращении гражданина за получением стационарных или амбулаторных платных медицинских услуг он подписывает договор на оказание платных медицинских услуг и ему оформляются необходимые первичные документы, медицинская карта и иные медицинские документы.

2.5. При первичном обращении в Клинику на пациента заводится медицинская карта больного, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность. адрес фактического проживания. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, согласие на разглашение сведений составляющих врачебную тайну, а также информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

2.6. Пациент указывает в бланке поступления законных представителей для получения им доступа к сведениям, составляющим медицинскую тайну, а также для получения доступа к результатам анализов в личном кабинете на сайте ООО «Медицина 24/7» <https://medica24.ru/>.

2.7. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в архиве. Запрещается самовольный вынос медицинской карты с территории Клиники.

2.8. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель записывается на приём к врачу через контакт-центр, или при непосредственном обращении к администратору Клиники.

2.9. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

2.10. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема, пациент может получить у дежурного администратора в устной форме, по телефонам, указанным на официальном сайте Клиники.

2.11. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, Клиника вправе перенести время приема на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату), а на освободившееся время записать другого пациента.

2.12. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут 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.

### **3. Права пациентов**

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
- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи
- профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательством Российской Федерации
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья
- иные права, установленные законодательством в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских услуг (в случае его заключения).

3.2. Пациенты, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи, принимаются врачами-специалистами вне очереди.

### **4. Правила поведения пациентов и иных посетителей Клиники**

4.1. Пациент, его законный представитель, иные посетители Клиники обязаны:

- соблюдать настоящие Правила
- соблюдать законодательство об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака
- соблюдать нормы поведения в общественных местах
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях Клиники
- бережно относиться к имуществу Клиники
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также лиц, нуждающихся в оказании экстренной медицинской помощи
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях
- выполнять медицинские предписания, находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи
- являться на приём к врачу или на диагностические исследования в назначенное время, согласно записи
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы и действующие ограничения, установленные в связи с распространением новой короновирусной инфекцией COVID-19: входить на территорию Клиники в бахилах, маске и перчатках, а также соблюдать необходимую социальную дистанцию
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники
- для беседы с лечащим врачом, заведующим отделением или главным врачом клиники законным представителем пациента необходимо договориться с медицинским координатором о возможном времени и дне встречи. Медицинский координатор доступен по телефону +7 (495) 023 68 03 каждый день с 8-30 до 20-30 и по электронной почте: [help@medica24.ru](mailto:help@medica24.ru). В неотложных случаях в нерабочие часы информацию о состоянии тяжелобольного можно получить у дежурного врача
- при введении ограничительных мероприятий (карантина) по инфекциям прекращается допуск посетителей к больным
- самовольный выход пациентов за пределы территории клиники запрещён
- посещение пациентов, перенесших оперативные вмешательства, разрешены на следующие сутки после операции
- в палату к каждому больному допускается лишь один посетитель одновременно и не более чем на 30 минут. Посетители, не являющиеся прямыми родственниками, допускаются только с законным представителем пациента
- встречи посетителей с пациентами разрешены в центральном фойе. Вызов пациентов в фойе посетители могут сделать через администратора рецепции

4.2. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов, посетителей и сотрудников Клиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является

административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. При этом Клиника (Работники) вправе осуществлять (производить) фотосъемку, звуко и видеозапись лиц, находящихся на территории Клиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения. Ознакомившись с настоящими Правилами, пациент и иные посетители Клиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото съемки, звуко и видеозаписи.

- проносить на территорию Клиники крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.)
- проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие, легко бьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих
- посещать Клинику с домашними животными
- курить на территории Клиники, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях
- находиться на территории и помещениях Клиники, в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения
- самовольно проникать в служебные помещения Клиники
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоном, планшетом, плеером и иным устройством). Перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Клиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами
- производить фото и видеосъемку на территории Клиники без предварительного разрешения администрации Клиники
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещении Клиники
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения руководства Клиники
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники
- оставлять малолетних детей без присмотра

- посещать пациентов детям до 16 лет
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, папок, стендов
- находиться на территории Клиники в верхней одежде и уличной обуви, исключение составляет зона входной группы
- приносить неразрешённые продукты питания
- посетителям не разрешается сидеть на кроватях пациента

4.3. Запрещено приносить больным следующие продукты и изделия:

- консервированные продукты (рыбные, мясные), маринады овощные, соленья
  - варёные и копчёные колбасные изделия, рыбную кулинарию, икру
  - газированные напитки, соки в расфасовках более 200 мл
  - ягоды, грибы, арбузы, дыни, экзотические фрукты, орехи, семечки
  - молочную продукцию не в фабричной упаковке, свежие яйца
  - торты и пирожные, еду домашнего приготовления
  - табачные и алкогольные изделия
- продукты, разрешенные к приёму, но в количествах больше допустимых норм.

## **5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству Клиники в письменном виде.

5.2. Пациент (его законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Письменное обращение, поступившее руководству Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.4. Ответ на письменное обращение, поступившее руководству Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

6.1. Информация о состоянии здоровья (далее – Информация) предоставляется пациенту, либо его законному представителю в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными медицинскими работниками Клиники. Информация 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. Информация не может быть предоставлена пациенту против его воли.

6.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, Информация предоставляется законному представителю.

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

## **7. Порядок выдачи справок и документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписок из медицинской документации**

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации. Выдача листков нетрудоспособности осуществляется в зоне рецепции.

7.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы).

7.3. Для проставления заверяющих печатей на медицинской документации (справках, выписках и др.) пациенты обращаются к администратору, находящемуся на рецепции.

7.4. Медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя.

## **8. График работы Клиники**

8.1. Режим работы Клиники: Ежедневно, круглосуточно.

8.2. Выписка пациентов производится в будние дни в период с 14 часов 00 минут до 16 часов 00 минут.

8.3. Для пациентов, их законных представителей и посетителей Клиники действует бесплатная круглосуточная парковка.

## **9. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

9.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

9.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или сотрудников правоохранительных органов, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. В подобных ситуациях медицинская помощь будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, после чего нарушители общественного порядка будут удаляться из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

9.3. При нарушении правил общественного порядка пациентами, Клиника на основании договора оказания платных медицинских услуг (в т.ч. договора добровольного медицинского страхования) настоящих Правил и/или условий договора, вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке без права повторного прикрепления и/или перезаключения.

9.4. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории Учреждения, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.