ООО «Крым Медцентр»

Приказ № М-83 от « 12 » января 2026 г. **пгт. Красногвардейское**

Об утвержении правил внутреннего распорядка (правила поведения пациентов) в ООО «Крым Медцентр»

Согласно приказа Минздрава РФ от 13.03.2025 N 118Н"Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить «Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ООО «Крым Медцентр» (Приложение 1);
2. Главному администратору обеспечить размещение «Правил внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг на информационных стендах, а так же разместить правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя медицинской организации.

Директор **С.В. Веретнов**
ООО «КРЫМ МЕДЦЕНТР»

Приложение 1 к приказу
ООО «Крым Медцентр»
От 12.01.2026 г № М-83

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ООО «КРЫМ МЕДЦЕНТР»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее Правила) , ООО «Крым Медцентр» (далее - Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений пациентом (его представителем) и Учреждением, при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных,обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Учреждения.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О Защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативно правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.3. Внутренний распорядок для потребителей медицинских услуг определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями по Учреждению и иными локальными нормативными актами.

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

1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг должны находиться в доступном для пациентов месте, на информационных стендах медицинского центра, а также размещаться на официальном сайтеУчреждения в сети Интернет.

1.6. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Учреждения.

2. Права пациента

Пациент имеет право на:

2.1. Медицинскую помощь на основании получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской

Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;

2.2. Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
2.3. Профилактику, диагностику, лечение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
2.4. Получение консультаций врачей-специалистов;
2.5. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
2.6. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
2,7. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
2.8. Отказ от медицинского вмешательства;
2.9. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
2.10. Получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;
2.11. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в том числе для защиты своих прав, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента;
2.12. Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты его прав;
2.13. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам Учреждения;
2.14. Иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

3. Обязанности пациента

3.1. Заботиться о сохранении своего здоровья.
3.2. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а пациент, страдающий заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации обязан проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.
3.3. Своевременно обращаться за медицинской помощью.
3.4. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.
3.5. Ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка Учреждения для пациентов, наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы Учреждения.
3.6. Представить необходимые для ведения персонифицированного учета сведения:
- фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, контактная информация, номер полиса обязательного медицинского страхования, наименование страховой медицинской организации, выбранной гражданином, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС).
3.7. Дать письменное согласие на обработку персональных данных.

3.8. Дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказаться от медицинского вмешательства.
3.8.1. Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается:- если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;
- в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
- в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
- в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
- при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.
3.9. Дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.
3.10. Соблюдать установленный режим работы Учреждения, нормы поведения в Учреждении.
3.11. Уважительно относиться к другим пациентам и медицинским работникам Учреждения, участвующим в оказании медицинской помощи.
3.12. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников.
3.13. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.
3.14. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его.
3.15. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи.
3.16. Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.
3.17. Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Учреждения.
3.18. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:
- сбор отходов производить в специально отведенные места;
- входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах),
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе.
3.19. Оставлять велосипеды, самокаты и иных транспортные и спортивные средства в специально отведенных для этого местах за пределами здания Учреждения.
3.20. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику Учреждения.
3.21. Бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и порядок.
3.22. Соблюдать настоящие Правила.
3.23. Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

4. Пациентам запрещается

4.1. Проносить в здания и кабинеты Учреждения 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.
4.2. Провозить в здания и кабинеты Учреждения велосипеды, самокаты и иных транспортные и спортивные средства, за исключением детских и инвалидных колясок.
4.3. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки,

вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).
4.4. Находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях Учреждения, в которых осуществляются ремонтные работы.
4.5. Пользоваться служебным телефоном Учреждения.
4.6. Курение в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Учреждения.
4.7. Выносить из помещений Учреждения медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов.
4.8. Размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации.
4.9. Производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения.
4.10. Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях.
4.11. Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация Учреждения за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет.
4.12. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.
4.13. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением.
4.14. Находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения.
4.15. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Учреждения.
4.16. Посещать Учреждение с домашними животными.
4.17. Преграждать проезд служебному транспорту к зданиям Учреждения.

5. . Особенности внутреннего распорядка амбулаторных подразделений

6.1. Медицинская помощь оказывается согласно графика и режим работы: понедельник - суббота с 7:30 до 17:00, воскресенье с 8:00-17:00. Без выходных и перерывов на обед
6.2. Учреждение не оказывает первичную медико-санитарную помощь по территориально участковому принципу и экстренную неотложную помощь.
6.3. При обращении в регистратуру пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС).
В регистратуре Учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия.
6.4. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре.
6.5. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру, путем обращения по телефону в контакт –центр.
6.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения администрацией Учреждения, пациент может получить в регистратуре в устной форме, либо наглядно с помощью информационных стендов, расположенных в холле Учреждения, по телефону в контакт-центре.
6.7. Сотрудники регистратуры и врачи Учреждения имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно - диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут или перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время.

7. Взаимодействие пациента и лечащего врача

Лечащий врач:

7.1. Организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

7.2. По просьбе пациента или его законного представителя предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;

7.3. Предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

7.4. При наличии показаний и (или) по просьбе пациента (его законного представителя) приглашает или направляет на консультации к врачам - специалистам;

7.5. При необходимости созывает консилиум врачей;

7.6. По согласованию с руководителем Учреждения, в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил и иных законных требований.

8. Первичный и повторный приемы врача-специалиста

8.1. Под первичным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение пациента к врачу-специалисту по поводу какой-либо медицинской проблемы, острого состояния или обострения хронического заболевания, независимо от того впервые или уже неоднократно пациент обращается в Учреждение.

8.2. Под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному и тому же врачу-специалисту по одному и тому же случаю заболевания.Повторный прием организуется в целях уточнения диагноза, интерпретации проведенных лабораторных или инструментальных исследований, коррекции назначенного лечения при необходимости, контроля за динамикой состояния пациента и течением заболевания.

8.3. Прием считается повторным при условии обращения пациента к врачу-специалисту по одному и тому же клиническому случаю заболевания в течение 3 х месяцев с даты первичного приема

8.4. Обращение пациента на прием в указанные сроки, но с новой жалобой, медицинской проблемой, будет считаться первичным приемом.

8.5. Обращение пациента к тому же врачу — специалисту, имевшее место в течение двух месяцев в других медицинских организациях, не является основанием для оформления обращения к данному специалисту в Учреждении как повторного.

9. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащимврачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Учреждения. 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.

9.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, — близким родственникам.

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

9.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.
9.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

10. Порядок разрешения конфликтов

10.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений регулируется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах Охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным Законом Российской Федерации порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006 г. №59-ФЗ.
10.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Учреждения согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Учреждения в письменном виде.
10.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
10.6. Гражданин в своем письменном обращении, в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
10.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
10.8. Письменное обращение, поступившее администрацию Учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ.
10.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется по адресу, указанному в обращении.

11. Ответственность за нарушение Правил

11.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (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.
11.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет законодательством. В случае оказываться в

случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они Учреждения сотрудниками правоохранительных органов.
11.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Учреждения, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.