

---

## Правила оказания медицинских услуг в ООО «СоnоМед».

### 1. Общие положения.

1.1. Правила оказания медицинских услуг (далее - Правила) Общества с ограниченной ответственностью «СоnоМед» (далее – медицинский центр) являются организационно-правовым документом, предусматривающим:

- порядок обращения Пациентов;
- права и обязанности Пациентов;
- порядок оказания медицинских услуг;
- правила поведения Пациентов и посетителей;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента;
- ответственность за нарушение Правил.

1.2. Правила разработаны в целях создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациентам своевременной качественной медицинской помощи в соответствии с внутренними нормативно – правовыми актами медицинского центра и действующим законодательством Российской Федерации, включая:

- Федеральный закон от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон РФ от 07.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Стандарты и порядки оказания специализированной медицинской помощи, утвержденные Приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации;
- Приказ Минздрава России от 23.11.2021 N 1089н (ред. от 13.12.2022) "Об утверждении Условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации" ;
- Приказ Министерства здравоохранения здравоохранения от 12.11.2021 № 1051-Н «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форы отказа от медицинского вмешательства»;

1.3. Правила обязательны для всех Пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в медицинский центр.

1.4. Правила доступны для всеобщего ознакомления на информационном стенде, а также на официальном сайте медицинского центра [www.ultra-bor.ru](http://www.ultra-bor.ru) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

## **2. Порядок обращения Пациентов.**

- 2.1. Прием Пациентов в медицинском центре осуществляется по предварительной записи.
- 2.2. Дату и время планового приема Пациент выбирает из имеющегося свободного времени приема у специалистов медицинского центра в соответствии с расписанием. При записи на плановый прием Пациент вправе предоставить администратору номер контактного телефона для обратной связи. Администратор информирует Пациента о правилах подготовки к исследованиям. Медицинский центр не несет ответственности за ненадлежащую подготовку пациента к исследованиям. При личном обращении Пациента Администратор выдает талон на плановый прием к специалисту с указанием даты, времени и стоимости приема.
- 2.3. Пациенты с острой патологией записываются к специалисту на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает требуемый объем медицинской помощи. При необходимости продолжения амбулаторного лечения запись осуществляется в плановом порядке. При выявлении показаний к экстренной госпитализации Пациента организуется вызов службы «Скорой помощи» для госпитализации. При отказе Пациента от госпитализации оформляется «Информированный отказ».
- 2.4. В случае невозможности явиться на плановый прием, Пациент обязан заблаговременно предупредить об этом администратора любым удобным для него способом не менее, чем за 24 часа до оказания медицинской услуги. В таком случае администратор отменяет прием.
- 2.5. В случае опоздания Пациента на прием более, чем на 10 минут, администратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Пациенту.
- 2.6. В случае непредвиденного отсутствия специалиста медицинского центра и других чрезвычайных обстоятельствах, администратор предупреждает об этом Пациента по телефону и по согласованию переносит прием на ближайшее свободное время.
- 2.7. Пациенты, обратившиеся в медицинский центр без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у специалистов свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия, администратор осуществляет запись на прием в другой день.
- 2.8. Для оформления необходимых документов при первичном обращении в медицинский центр, Пациент является не менее, чем за 15 минут до назначенного времени.
- 2.9. При обращении в медицинский центр Пациент обязан предоставить следующие документы:- документ, удостоверяющий личность (паспорт);- полис добровольного медицинского страхования при обращении по программе ДМС
- 2.10. При первичном обращении в медицинский центр Пациент предоставляет необходимую информацию и требуемые документы для оформления медицинской карты амбулаторного больного в электронном виде. Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в медицинском центре (Приказ Минздравсоцразвития РФ № 255 от 22.11.2004). Медицинская карта Пациентам не выдается, вынос медицинской карты без письменного согласия главного врача не допускается. Оформление приема Пациента ведется врачами в электронной версии медицинской карты.
- 2.11. При обращении в медицинский центр, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, Пациент:
- заключает договор на оказание медицинских услуг;
  - дает согласие на обработку персональных данных;
  - дает информированное согласие или отказ на медицинские вмешательства в соответствии с перечнем вмешательств, утвержденных Приказом Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2021 г. N 1051-Н и другие виды информированных согласий и отказов;
  - предъявляет талон на запись к специалисту.
- 2.12. Пациент ожидает приема в холле медицинского центра. В кабинет Пациент проходит по приглашению медицинского персонала.
- 2.13. При задержке планового приема более, чем на 15 минут по объективным причинам, Пациенту предлагается:

- лечение в назначенное время у другого свободного специалиста;
- лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;
- перенос времени приема на другой день. В таком случае Пациент вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

### **3. Права и обязанности Пациентов.**

3.1. Пациент имеет право на

- выбор врача
- диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно - гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в медицинском центре методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
- письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту персональных данных;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать настоящие Правила оказания медицинских услуг;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- проявлять в общении с сотрудниками медицинского центра такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и сотрудников медицинского центра;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам, соблюдать очерёдность записи на прием к врачу;
- ознакомиться и подписать договор на оказание медицинских услуг, информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных
- оформлять в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от госпитализации;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья;
- бережно относиться к имуществу медицинского центра;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам медицинского центра.

### **4. Порядок оказания медицинских услуг.**

4.1. Пациент на приеме сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

4.2. После получения информации от лечащего врача Пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства на врачебные манипуляции и процедуры, предусмотренные Приказом Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2021 г. N 1051-Н. Добровольное информированное согласие на медицинскую услугу является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи. Пациент самостоятельно несёт ответственность и риск наступления негативных последствий за отказ от выполнения предложенных врачом медицинских услуг.

4.3. Оформление приема Пациента ведется врачами в электронной версии медицинской карты. Пациенту выдается консультативное заключение с указанием диагноза и рекомендаций; по показаниям - направления на медицинские обследования и госпитализацию.

4.4. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и добросовестно его соблюдать.

4.5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения Пациент немедленно информирует об этом лечащего специалиста медицинского центра

4.6. Пациент не вправе вмешиваться в лечение, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи, в противном случае Пациент самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.7. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете запрещается, в исключительных случаях нахождение сопровождающих лиц в кабинете допускается только с разрешения специалиста медицинского центра и при условии выполнения всех указаний. Нахождение в кабинете посторонних лиц строго запрещается.

4.8. В случае, если отсутствует риск жизни и здоровья Пациента, специалист медицинского центра по согласованию с главным врачом, имеет право отказаться от наблюдения и лечения Пациента при несоблюдении им настоящих Правил, а также, если желаемое Пациентом лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий и в результате вмешательства может вызвать нежелательные последствия.

## **5. Правила поведения Пациентов и посетителей.**

Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях медицинского центра без разрешения администрации;
- курить в помещении медицинского центра;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях медицинского центра в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- являться на прием к специалистам центра в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае, если отсутствует риск жизни и здоровья, такие Пациенты удаляются из помещения медицинского центра сотрудниками правоохранительных органов;
- вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинского центра, громко и вызывающе выражать свои эмоции;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- проводить фото и видеосъемку в помещении медицинского центра;
- посещать медицинский центр с животными;

- осуществлять прием пищи в зонах ожидания и в кабинетах;
- оставлять в зонах ожидания велосипеды и коляски.

## **6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций.**

- 6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу медицинского центра, либо к администратору медицинского центра.
- 6.2. При личном обращении Пациент (законный представитель Пациента) обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт)
- .6.3. При устном обращении конфликтная ситуация может быть разрешена главным врачом в устной форме в ходе личного приема.
- 6.4. Пациент имеет право оставить письменную жалобу в «Книге жалоб и предложений», находящуюся у администратора.
- 6.5. Пациент (законный представитель Пациента) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение; фамилию, имя, отчество должностного лица и его должность; свои фамилию, имя, отчество (полностью), адрес, контактный телефон; излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент (законный представитель Пациента) прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).
- 6.6. Письменное обращение подлежит регистрации администратором в «Журнале входящих документов» и рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 6.7. Ответ на письменное обращение направляется по адресу, указанному в обращении, заказным почтовым отправлением.

## **7. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента.**

- 7.1. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется Пациенту (законному представителю Пациента) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли.
- 7.2. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
- 7.3. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы.
- 7.4. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Пациента или его законного представителя за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

## **8. Ответственность за нарушение Правил.**

- 8.1. Пациент несёт ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий за несоблюдение настоящих Правил, 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 его здоровья.
- 8.2. В случае нарушения Пациентом и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники медицинского центра вправе делать им

соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска жизни и здоровья Пациента, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям медицинского центра, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба медицинскому центру, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

Директор ООО «СоноМед» \_\_\_\_\_ Баканова Татьяна Валерьевна