Утверждаю
Генеральный директор
ООО «ММЦ»
_____ А. И. Матерова
17.12.2025

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ООО «МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТРНА МАНЕЖНОМ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента", иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ и устанавливающими правила поведения пациентов в учреждениях здравоохранения.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов ООО «Международный медицинский центр» (далее – Центр) при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.3. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения пациентов в Центр;
- права и обязанности пациентов;
- правила поведения пациентов в Центре;
- порядок ознакомления пациентов с медицинской документацией;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Центром и пациентами;
- ответственность пациентов за несоблюдение Правил.

1.4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Центре, представителей пациентов, сопровождающих пациентов лиц и иных посетителей Центра.

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

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ЦЕНТР

2.1. Центр оказывает амбулаторно-поликлиническую и консультативно-диагностическую медицинскую помощь всем желающим физическим лицам на основании договоров возмездного оказания медицинских услуг; договоров со страховыми компаниями на оказание услуг по ДМС; договоров с юридическими лицами на оказание медицинских услуг пациентам.

2.3. Центр не оказывает первичную медико-санитарную помощь и не имеет прикрепленное население. Госпитализация в Центре не производится.

2.4. Прием пациентов в Центре проводится по предварительной записи, которая осуществляется посредством личного обращения в регистратуру, по многоканальному телефону +7 (812) 670 03 03 либо путем размещения заявки на официальном сайте Центра

https://center.baltclinic.ru/

2.5. Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача и пожелания пациента.

2.6. При обращении в Центр пациент обязан предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. При обращении пациентов по полису ОМС для получения медицинских услуг в соответствии с выделенными Территориальным Фондом Обязательного медицинского страхования квотами пациент обязан предъявить паспорт, полис ОМС, СНИЛС, должным образом оформленное направление из медицинской организации, участвующей в оказании медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге. Центр не оказывает медицинскую помощь анонимно.

2.7. В регистратуре Центра при первичном обращении:

- на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (*согласно требований* ***Приказа Министерства здравоохранения*** *Российской Федерации от 13 мая 2025 года №* ***274н****. «Об утверждении унифицированных форм* ***медицинской документации****, используемых в* ***медицинских*** *организациях, оказывающих* ***медицинскую*** *помощь в амбулаторных условиях, и порядков их ведения ");*

- оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме *(согласно требований ст. 20 федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)*;

- оформляется договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме, включающий раздел о согласии потребителя (пациента) на обработку персональных данных *(согласно требований Постановление Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»).*

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам вне зависимости от категории приема – платный или бесплатный.

2.8. На каждого пациента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего пациента. В случае опоздания пациента 50% времени и более времени, отведенного на прием, врач оставляет за собой право перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих пациентов.

2.9. В случае непредвиденного отсутствия врача на приеме, согласно утвержденного графика приема и других чрезвычайных обстоятельств администратор предупреждает об этом пациента незамедлительно с момента, как стало известно об этом.

2.10. При невозможности прибыть в Центр на прием в согласованное время пациент обязан предупредить об этом Центр за 12 часов до назначенного времени.

2.11. Информацию о:

- перечне медицинских услуг,
- стоимости медицинских услуг,
- времени приёма врачей всех специальностей,
- о подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям,
- о времени и месте приёма пациентов руководителем Центра

пациент может получить на официальном сайте, по телефону или в регистратуре Центра.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

3.1. В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение в доступной для него форме, имеющейся в медицинской организации информации о состоянии своего 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;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящих Правил, с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в Центре;
- проявлять в общении с сотрудниками Центра такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все назначения лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Центра;
- посещать подразделения Центра и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим работы Центра, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим.
- бережно относиться к имуществу Центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Центра.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ЦЕНТРЕ

4.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Центра, пациентов и посетителей, запрещается:

- проносить в Центр 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях Центра без разрешения администрации Центра;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Центра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу Центра или иным лицам, находящимся в Центре, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- приносить с собой и употреблять алкогольные и спиртосодержащие напитки;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Центра;
- выносить из помещений Центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях Центра объявления рекламного характера и иные без разрешения администрации Центра;
- производить фото, видеосъемку на территории Центра и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Центра;
- выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Центра в верхней одежде, грязной обуви;

- запрещается доступ в помещения Центра лицам с запахом алкоголя, с неадекватным и агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

4.2. В помещениях Центра необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе здания. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.

4.3. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

4.4. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

4.5. Персонал Центра имеет право удалить пациента из здания Центра в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

5.1. Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в Центр от пациента, либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

5.2. Письменный запрос должен содержать следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;

в) место жительства (пребывания) пациента;

г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;

д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);

е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);

ж) период оказания пациенту медицинской помощи в Центре, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

з) почтовый адрес для направления письменного ответа;

и) номер контактного телефона (при наличии).

5.3. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в предназначенном для этого помещения Центра.

5.4. До сведения пациента либо его законного представителя в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

5.5. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливается руководителем, с учетом графика работы Центра и медицинских работников.

5.6. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в Центре письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

5.7 Медицинская документация пациента является собственностью Центра. Копия или выписка из медицинской документации может быть получена на основании письменного заявления пациента в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них".

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТАМИ

6.1. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в Центр устно (по телефону или на личном приеме) или в письменной форме.

6.2. Письменная форма обращения пациента в Центр обязательна при наличии у пациента претензий следующего характера:

- жалобы на качество медицинских услуг;
- требования о возврате уплаченных денежных средств;
- требования о компенсации причиненных убытков.

6.3. При поступлении от пациента устных претензий не связанных с качеством медицинских услуг, данные претензии разрешаются в переговорном порядке администратором Центра с привлечением, в случае необходимости, иных компетентных в данной ситуации специалистов Центра.

6.4. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.5. Все обращения пациентов, поступившие в письменной форме как на личном приеме, так и по почте, регистрируются администратором Центра в Журнале регистрации обращений.

6.6. Письменное обращение, поступившее в Центр, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации при наличии жалоб на качество оказания медицинской помощи, требований о возврате денежных средств, во всех остальных случаях – в течение 30 дней. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо, по просьбе пациента, вручается пациенту лично или его уполномоченному представителю с отметкой о вручении на экземпляре Центра.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. При нахождении в Центре пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица обязаны соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка, правила санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических нормы.

7.2. Центр вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания медицинских услуг, если это было обусловлено нарушением пациентом Правил внутреннего распорядка.

7.3. Пациент несёт ответственность за несоблюдение назначенного режима лечения, т.к. это влечет снижение качества оказания медицинской помощи и может негативно сказаться на здоровье пациента в будущем.

7.4. Сотрудники Центра отставляют за собой право в случае нарушения настоящих Правил, нарушения общественного порядка, а также при поступлении угроз в сторону сотрудников и/или других пациентов, обращаться в правоохранительные органы.

7.5. В случае причинения морального вреда сотрудникам Центра, причинения вреда деловой репутации, а также в случае причинения материального вреда, пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.