

ООО «Медицинский центр  
охраны здоровья  
семьи»



ИНН 7204145208/КПП 720301001  
625000, г. Тюмень, ул. Орловская, д. 54  
e-mail: [miromed72@mail.ru](mailto:miromed72@mail.ru)  
8 (3452) 56-09-00

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Исполнительный директор ООО «МЦ «МироМед»

 А.В. Янченко  
« 1 » декабря 2023

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 №736), Правилами обязательного медицинского страхования (утв. Приказом Минздрава России от 28.02.2019 №08н (ред. от 13.12.2022)).

1.2. Правила определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей ООО «Медицинский центр охраны здоровья семьи «МироМед» (далее – Общество) при получении медицинских услуг с целью создания благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, а также сотрудников Общества.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников Общества и его Пациентов.

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

**II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ОБЩЕСТВО.**

**ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ.**

2.1. Оказание медицинских услуг в Обществе осуществляется:

- на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе;
- в соответствии с территориальной программой обязательного медицинского страхования (ОМС) и в рамках распределённых Обществу объёмов предоставления и финансового обеспечения медицинской помощи;
- на основании полиса ДМС в рамках программы страхования и установленных лимитов.

2.2. Медицинская помощь в Обществе осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи Пациентов на приём к врачу /диагностику осуществляется регистратором, как при непосредственном обращении, так и по телефону. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента, либо

в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся Пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.3. При первом обращении Пациенту необходимо при себе иметь следующий пакет документов:

- 1) паспорт, если обращение на платной основе;
- 2) паспорт, полис медицинского страхования, СНИЛС, направление от лечащего врача, если обращение в рамках программы ОМС,
- 3) паспорт, полис медицинского страхования, гарантийное письмо страховой компании, если обращение на основании ДМС. Гарантийные письма Пациент получает самостоятельно в страховой компании.

При отсутствии данных документов Общество вправе отказать Пациенту в оказании услуги.

2.4. Пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги за 5-10 минут до назначенного времени. В случае опоздания Пациента более чем на 10 (десять) минут, Общество вправе отказать от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.

2.5. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно Общество о своей неявке.

2.6. При каждом посещении Пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность.

2.7. При первичном обращении Пациенту оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

2.8. Медицинская карта Пациента является собственностью Общества и хранится в регистратуре, медицинская карта на руки пациенту не выдается.

2.9. Пациент обязан оплатить предоставленную Обществом медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором об оказании платных медицинских услуг.

2.10. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной документ). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.

2.11. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям; времени приёма лабораторных исследований; о порядке предварительной записи на приём к врачам Пациент может получить по телефону, на стойке регистратора, на официальном сайте, на информационных стендах, расположенных в холле Общества.

2.12. Общество вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Общества или Пациентов, либо имуществу Общества, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

### III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и её получении Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами;
- добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от медицинского вмешательства;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.

### 3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- уважительно относиться к персоналу Общества и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;

- выполнять медицинские предписания;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать правила внутреннего распорядка Общества для Пациентов и бережно относиться к имуществу Общества;

- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство,

- оплатить услуги в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг,

- соблюдать санитарно-эпидемиологические требования нормы в помещениях Общества (в том числе оставление верхней одежды в гардеробе, ношение сменной обуви (бахил) и т.п.).

### 3.3. Пациентам Общества запрещено:

- проносить, хранить, применять, употреблять на территории Общества огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, наркотические, токсические и психотропные вещества, 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 Общества без разрешения администрации Общества;

- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, отделениях, палатах, холле и любых других помещениях и на территории Общества;

- оставлять в помещениях Общества без присмотра детей в возрасте до 14 лет;

- размещать в помещениях Общества объявления без разрешения администрации Общества;

- преграждать проезд транспорта к входам в Обществе;

- запрещается доступ в помещения Общества лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям;

- производить фотосъемку, звуко- и видеозапись медицинских работников Общества без их согласия.

3.4. Для контроля качества услуг, безопасности, соблюдения прав пациентов и сотрудников в Обществе действует пропускная система, ведется видеонаблюдение в местах общего пользования (холл, регистратура), а также осуществляется аудиозапись в кабинетах врачей во время приема при наличии письменного согласия Пациента на обработку его персональных данных.

## IV. ПОРЯДОК ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТАЦИОНАРЕ

4.1. Поступление Пациентов в стационар осуществляется с 07:00 до 20:00.

4.2. При поступлении на стационарное лечение пациент вправе иметь с собой сменную обувь и одежду, предметы личной гигиены.

4.3. В день выписки Пациента из стационара лечащим врачом оформляется «Выписка из истории болезни», при необходимости оформляется листок нетрудоспособности при условии предоставления Пациентом документов и сведений, предусмотренных действующим порядком выдачи и оформления листков нетрудоспособности.

4.4. Стационарные пациенты обеспечиваются лечебным питанием в соответствии с рекомендациями лечащего врача. Пациент обязан предупредить лечащего врача о наличии у него аллергии, индивидуальной непереносимости пищевых продуктов, иных особенностях системы питания Пациента (вегетарианство и др.).

4.5. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом.

Перечень разрешенных продуктов для передачи пациентам, продуктов запрещенных к употреблению, а также требования к условиям хранения продуктов указаны в Приложении №1.

4.6. Перед операцией Пациенту необходимо снять с себя все ювелирные украшения, пирсинг и контактные линзы, нарощенные/накладные ресницы, а также освободить ногти на руках от накладных ногтей и лака.

4.7. Стационарные пациенты должны строго соблюдать правила и распорядок пребывания в отделении.

4.8. Стационарным пациентам запрещается выходить за пределы отделения без разрешения заведующего отделением и лечащего врача.

4.9. Пациент в стационаре обязан соблюдать тишину, чистоту и порядок в палатах, отделении.

4.10. Посещение пациентов, находящихся на стационарном лечении, не предусмотрено.

4.11. Посещение пациентов, находящихся на постельном режиме, осуществляется на основании разрешения выданного заведующим отделением.

4.12. Пациентам в стационаре запрещено:

- курить в палатах, отделении и других помещениях;
- пользоваться в палате электрокипятильниками, электрическими грелками, а также тройниками и удлинителями;
- устанавливать личную бытовую электроаппаратуру (например, телевизор) без согласия заведующего отделением;
- держать в палате верхнюю (уличную) одежду и обувь, ценные вещи, украшения. Общество за сохранность ценных вещей, оставленных в палате, ответственности не несет.

4.13. Нарушением правил пребывания в стационаре является:

- грубое и неуважительное отношение к персоналу;
- несоблюдение рекомендаций врача, прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- распитие спиртных напитков и появление в нетрезвом состоянии в отделении, на территории Общества;
- курение в палатах, отделении и других помещениях, употребление наркотических, токсических и психотропных веществ;
- самовольный уход из отделения без ведома и разрешения лечащего врача;
- несоблюдение и невыполнение правил внутреннего распорядка.

4.14. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка Пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в Выписке из истории болезни.

## V. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ ОБЩЕСТВОМ И ПАЦИЕНТОМ

- 5.1. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководству Общества.
- 5.2. Пациент (его законный представитель) может обратиться с устным заявлением (жалобой) непосредственно к руководителю, к главному врачу Общества.
- 5.3. При личном приеме Пациент (его представитель) предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.
- 5.4. Письменное обращение Пациента (его представителя) подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством РФ.
- 5.5. В письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) Пациента, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, номер телефона, излагается суть заявления, жалобы, конкретные вопросы или четко сформулированные требования, ставится личная подпись и дата. К письменному обращению могут быть приложены подтверждающие документы и материалы либо их копии.
- 5.6. Письменное обращение принимается регистратором либо направляется почтой по месту нахождения Общества.
- 5.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в Общество, направляется по адресу, указанному в обращении в срок, установленный действующим законодательством РФ.

5.8. Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

## VI. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

- 6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, диагностирующим врачом. 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.
- 6.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.
- 6.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю.
- 6.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 6.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

## VII. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОБЩЕСТВА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

- 7.1. Время работы Общества и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Общества с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
- 7.1. Информация о времени работы Общества, его должностных лиц, врачей-специалистов находится на официальном сайте, информационных стендах Общества.

## VIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.

- 8.1. В случае нарушения Пациентом настоящих Правил, персонал Общества вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Общества сотрудниками правоохранительных органов.
- 8.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу Общества, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Общества, причинение морального вреда персоналу Общества, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Общества, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

### Перечень разрешенных продуктов для передачи пациентам, находящимся в стационаре

1. Передачи принимаются в целлофановых пакетах.
2. Фрукты, овощи, бутылки и упаковки с продукцией должны быть тщательно вымыты.
3. Передачи для пациентов должны храниться в целлофановых пакетах с указанием ФИО пациента, название отделения, № палаты.
4. Хранение в отделении скоропортящихся продуктов допускается только с разрешения лечащего врача, в соответствии с назначенной диетой, при условии соблюдения температурного режима (от+2Сдо +6С) и сроков реализации, приведенных ниже.

#### Разрешено к передаче:

№ п/п	Наименование продукта	Кол-во	Срок хранения	
			невскрытой упаковки	вскрытой упаковки
1	Мясо отварное	200 гр	не более 24 часов (с момента приготовления)	-
2	Колбасы вареные	300 гр	срок годности смотри на упаковке	48 часов
3	Рыба отварная	200гр.	36 часов с момента приготовления	-
4	Сосиски, сардельки мясные, вареные	200 гр	-	72 часа с момента приготовления
5	Кисломолочные продукты в промышленной упаковке (кефир, ряженка)	по 0,5 л	срок годности указанный на упаковке	36 часов
6	Молоко пастеризованное в потребительской таре	1 л	срок годности указанный на упаковке	36 часов
7	Творог в промышленной упаковке	не более 250гр	срок годности указанный на упаковке	12 часов
8	Сыр сливочный (твердых сортов)	200гр	срок годности указанный на упаковке	48 часов
9	Овощи отварные очищенные (морковь, свекла, картофель)	500гр	24 часа с момента приготовления	-
10	Кулинарные изделия (булочки, ватрушки с повидлом, фруктовой начинкой)	3-4 шт	срок годности смотри на упаковке	24 часа
11	Печенье	1-2 пачки	срок годности смотри на упаковке	-
12	Яйца вареные	5 шт	36 часов с момента приготовления	-
13	Соки (в заводской упаковке)	1л	срок годности смотри на упаковке	12 часов
14	Гарниры; рис отварной, макароны, картофельное пюре)	200гр	не более 12 часов с момента приготовления	-
15	Масло сливочное в промышленной упаковке	200гр.	срок годности смотри на упаковке	72 часа
16	Минеральная вода, артезианская вода промышленного розлива	0,5-1л	срок годности смотри на упаковке	-
17	Фрукты в хорошем состоянии (яблоки, бананы, груши)	До 500гр	-	48 часов

18	Чай в разовых пакетиках, сахар	100-200 гр	срок годности смотри на упаковке	-
----	--------------------------------	------------	----------------------------------	---

**Запрещается передача пациентам:**

1. куры, цыплята (отварные)
2. паштеты, студни, заливные (рыбные, мясные), кровяные и ливерные колбасы, сало.
3. пельмени; блинчики, фаршированные мясом, творогом; беляши с мясом, пирожки с мясом и рыбой.
4. заправленные сметаной, майонезом винегреты, салаты (овощные, рыбные, мясные).
5. кондитерские изделия с заварным кремом и кремом из сливок.
6. бутерброды с колбасой, ветчиной, рыбой и т.д.
7. простокваша (самоквас), сметана.
8. сырые яйца.
9. макароны «по-флотски» (с мясным фаршем).
10. консервы, в т.ч. домашнего приготовления (рыбные, мясные, овощные).
11. грибы в любом виде.
12. икра, рыба (соленая, копченая, вяленая), морепродукты.
13. продукты быстрого приготовления (фастфуд), неполной термической обработки (роллы, суши и т.д).

При обнаружении пищевых продуктов с истекшим сроком годности, хранящихся без пакетов, без указания ФИО, а также имеющие признаки порчи, изымаются и утилизируются как пищевые отходы.

**Основание**

СанПиН 2.1.3. 1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»

СанПиН 2.3.2.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания»

СанПиН 3.3686-21 "Санитарно-эпидемиологические требования по профилактике инфекционных болезней"

СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг"