

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «МАРСО»

 / М. Г. Баринаева  


## Правила внутреннего распорядка для потребителей платных медицинских услуг

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011N 323ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006", Законом РФ от 07.02.1992 № 23001-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

Правила внутреннего распорядка (далее именуемые — Правила) определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей Общества с ограниченной ответственностью «МАРСО» (далее — Учреждение) при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту медицинской помощи и обеспечения безопасности граждан при посещении ими ООО «МАРСО». Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников клиники, его посетителей и пациентов.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на сайте ООО «МАРСО» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационном стенде Учреждения.

### 1. Общие положения.

#### 1.1. Основные понятия, используемые в Правилах:

- медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;
- медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;
- медицинское вмешательство - виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность;
- профилактика - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания;

- диагностика - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;
- лечение - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;
- пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь, или которое обратилось за оказанием медицинской помощи в ООО «МАРСО» независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;
- медицинская деятельность - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи;
- медицинская организация - юридическое лицо, независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном Постановлением Правительства РФ от 1 июня 2021 г. N 852 "О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра "Сколково") и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);
- лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в ООО «МАРСО»;
- посетитель - физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ООО «МАРСО», в том числе сопровождающее несовершеннолетнего, для которого ООО «МАРСО» не является местом работы.

## 2. Порядок обращения, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты.

2.1. В ООО «МАРСО» оказывается амбулаторная медицинская помощь в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности Л041-01135-35/00384047 от 05.06.2020 Департамент здравоохранения Вологодской области.

2.2. В случае обращения гражданина по экстренным показаниям, работники клиники направляют пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующую медицинскую организацию.

2.3. В случае обращения пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, работники ООО «МАРСО» передают сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 0586') в соответствии с порядком, указанным в программе производственного контроля ООО «МАРСО» в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

2.5. При входе в ООО «МАРСО» пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в

гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинских кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация клиники ответственности не несет.

2.6. Оказание медицинских услуг в ООО «МАРСО» осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.

2.7. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям, времени приема лабораторных исследований, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить по телефону или на ресепшн в устной форме и наглядно на официальном сайте учреждения, либо на информационном стенде, расположенном в холле ООО «МАРСО».

2.8. При обращении пациента в «МАРСО» заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.9. При обращении в ООО «МАРСО» пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.

2.10. При обращении в ООО «МАРСО» пациент подписывает согласие на обработку его персональных данных. Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора. ООО «МАРСО» обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.11. Медицинская помощь в ООО «МАРСО» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи на прием осуществляется на ресепшн, 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 отдается пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.13. В случае невозможности явки пациент обязуется уведомить заблаговременно персонал клиники о своей неявке. В случае опоздания пациента более чем на 15 (пятнадцать) минут ООО «МАРСО» вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести прием на другое время, согласованное с пациентом.

2.14. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения.

2.15. Пациент обязан оплатить представленную ООО «МАРСО» медицинскую услугу в сроки и порядке, которые определены договором.

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

2.17. Сотрудники «МАРСО» вправе отказать пациенту в оказании медицинской услуги в случае:

- если пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- хулиганского поведения пациента;
- поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью работников ООО «МАРСО», либо имуществу клиники;
- невыполнения пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг;

- некорректного поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинских работников.

2.18. В случае конфликтных ситуаций пациент вправе обратиться к главному врачу ООО «МАРСО», либо к Генеральному директору.

### 3. Права и обязанности пациента.

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников ООО «МАРСО» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведения лечения;

3.1.5. Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.1.6. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.1.7. Отказ от медицинского вмешательства;

3.1.8. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи в объеме и порядке, установленных законодательством Российской Федерации;

3.1.9. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, предусмотренном действующим российским законодательством;

3.1.10. Получение на основании письменного заявления документов, отражающих состояние его здоровья, их копий и выписок из медицинских документов. Основание, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются главой 5 настоящих Правил;

3.1.11. Получение медицинских услуг и иных услуг в рамках территориальной программы «Государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи», ООО «МАРСО» не предоставляет услуги в рамках указанной программы.

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3. Находясь на лечении, соблюдать режим лечения (в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности) и правила поведения пациента в ООО «МАРСО»;

3.2.4. Проявлять в обращении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

3.2.5. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

3.2.6. Являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;

3.2.7. Сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

3.2.8. Информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг.

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

- 3.2.9. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
  - 3.2.10. Подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, в случае отказа от подписания, медицинская услуга не может быть оказана;
  - 3.2.11. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
  - 3.2.12. Своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
  - 3.2.13. Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
  - 3.2.14. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ООО «МАРСО»;
  - 3.2.15. Соблюдать установленный порядок деятельности ООО «МАРСО»;
  - 3.2.16. Посещать ООО «МАРСО» в соответствии с установленным графиком работы;
  - 3.2.17. При посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
  - 3.2.18. Не вмешиваться в действия медицинского персонала, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
  - 3.2.19. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей;
  - 3.2.20. Не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам ООО «МАРСО»;
  - 3.2.21. Соблюдать правила личной гигиены.
- 3.3. Пациентам и посетителям ООО «МАРСО» запрещается:
- 3.3.1. Проносить в здание и служебные помещения ООО «МАРСО» 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;
  - 3.3.2. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
  - 3.3.3. Находиться в служебных помещениях ООО «МАРСО» без разрешения;
  - 3.3.4. Употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
  - 3.3.5. Курить на крыльце, в холле и других помещениях ООО «МАРСО»;
  - 3.3.6. Играть в азартные игры в помещениях и на территории ООО «МАРСО»;
  - 3.3.7. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
  - 3.3.8. Оставлять детей до 14 лет без присмотра;
  - 3.3.9. Изымать и выносить из помещения ООО «МАРСО» какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
  - 3.3.10. Размещать в помещениях и на территории ООО «МАРСО» объявления без разрешения администрации ООО «МАРСО»;
  - 3.3.11. Производить фото- и видеосъемку в помещениях ООО «МАРСО» без предварительного разрешения администрации;
  - 3.3.12. Находиться в помещениях ООО «МАРСО» с целью выполнения функций торговых агентов и/или представителей;
  - 3.3.13. Находиться в помещениях ООО «МАРСО» в верхней одежде, грязной обуви;

#### 4. Правила поведения пациентов, их законных представителей и иных посетителей ООО «МАРСО»

4.1. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в помещениях клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или других сопровождающих лиц.

4.2. Нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.3. В помещениях клиники 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 холле ООО «МАРСО». Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: лицевые маски, одноразовые перчатки, средства для дезинфекции и др.

4.5. Персонал ООО «МАРСО» имеет право удалить пациента из клиники в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

#### 5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациентам. Организация работы с обращениями граждан в ООО «МАРСО».

5.1 Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется в соответствии с:

- Порядком ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациентов ООО «МАРСО», утвержденным приказом директора ООО «МАРСО».

- Порядком предоставления медицинской документации по запросам граждан и организаций, утвержденным приказом директора ООО «МАРСО».

5.2. Регламент работы с обращениями граждан в ООО «МАРСО», правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, подготовки ответов на письменные обращения (в том числе поступившие в электронной форме), хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений определяются Положением об организации работы с обращениями граждан в ООО «МАРСО», утвержденным приказом директора ООО «МАРСО».

5.3 Копии документов, указанных в пунктах 5.1-5.2 настоящих правил размещены для ознакомления на информационном стенде ООО «МАРСО».

#### 6. Время работы ООО «МАРСО»

6.1 Время работы ООО «МАРСО», его работников и должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации;

6.2 Режим работы ООО «МАРСО», его работников и должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц;

6.3 Информация о времени работы ООО «МАРСО», его должностных лиц, врачей-специалистов находится на официальном сайте Учреждения и информационном стенде.

## 7. Ответственность за нарушение правил.

7.1. В случае нарушения пациентом настоящих правил, персонал Учреждения вправе сделать ему соответствующее замечание, попросить покинуть помещение Учреждения, вызвать наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме экстренной медицинской помощи, они будут удаляться из помещений Учреждения сотрудниками правоохранительных органов;

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территориях клиники, причинение морального вреда персоналу клиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу клиники, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.