

**Общество с ограниченной ответственностью
«СМП Мед»
ИНН 7736319247 ОГРН 1187746950148**

УТВЕРЖДЕНО
приказом от «16» июня, 2025 г. № 5

Генеральный директор:

В.В. Седов
М.П. «СМП Мед»


**Правила оказания медицинских услуг
в ООО «СМП Мед»**

Общие положения

1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736., стандартами первичной медико-санитарной помощи, клиническими рекомендациями, Условиями и порядком формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, утв. приказом Минздрава России от 23.11.2021 № 1089н, Перечнем определенных медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, утв. приказом Минздравсоцразвития России от 23.04.2012 № 390н, Требованиями к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утв. приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 785н.

2. Настоящий документ определяет правила поведения пациентов и иных посетителей в ООО «СМП Мед» (далее – «общество», «клиника») при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими клиники, а также работников клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Права и обязанности пациента

3. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- профилактику, диагностику, лечение в медицинской организации 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 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 проведенного лечения;

- 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;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- получение в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию 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;

- на получение, на основании письменного заявления, копий и выписок из медицинских документов;

- получение медицинских услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, а также на получение платных медицинских услуг.

4. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в клинику;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным; не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- являться на консультации и лечение в установленное время;

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, представлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения клиники 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, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам клиники;
- бережно относиться к имуществу клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники.

5. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения клиники 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 (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях клиники без разрешения;
- курить в коридорах, кабинетах, фойе и других помещениях клиники, а также на территории, прилегающей к медицинскому центру;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории клиники;
- производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации;
- находиться в помещениях клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям клиники;
- запрещается доступ в здание и помещения клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

Порядок оказания медицинских услуг

6. Пациент сообщает лечащему врачу (медицинскому работнику) всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

7. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

8. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

9. Пациент обязан ознакомиться с рекомендательным планом лечения и при согласии с ним подписать и добросовестно его соблюдать.

10. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

11. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

12. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях несовершеннолетнего возраста или физических ограничений у пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения все его указаний.

13. При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций, в силу особенностей психосоматического состояния ребенка, врач вправе отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения.

14. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих правил, а также, если лечение может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

Ответственный за организацию обработки персональных данных в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации в области персональных данных и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами и локальными актами по вопросам обработки персональных данных (далее - законодательство Российской Федерации в области персональных данных).

Порядок разрешения конфликтных ситуаций

15. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующим отделениями, дежурному администратору или заместителю главного врача по медицинской части, либо непосредственно к главному врачу.

16. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан»

17. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

18. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу общества согласно графику приема граждан или оставлять свое обращение в письменном виде в приемной

19. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование общества, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а так же свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес (включая почтовый индекс, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

20. Письменное обращение рассматривается в порядке, установленном действующим законодательством.

Ответственность за нарушение правил

21. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и 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.

22. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих правил, сотрудники и охрана клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

23. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться только в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, после чего они будут удаляться из Поликлиники сотрудниками охраны и/или правоохранительными органами.

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

25. За травмы и несчастные случаи, произошедшие в результате нарушения посетителями требований безопасности в поликлинике, клиника ответственности не несёт.

26. Клиника не несет ответственности за ценные вещи, документы, деньги, сотовые телефоны, ювелирные украшения и пр., оставленные вне специально предназначенного для этого места.