

# ПРИКАЗ № 01

г. Москва

01 октября 2023 г.

## О правилах внутреннего распорядка для пациентов ООО «ФИЛИМЕД»

В целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить” Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО” ФИЛИМЕД” Приложение N1 (далее по тексту - Правила).
2. Главному врачу ООО «ФИЛИМЕД» (далее по тексту — Клиника):
  - 2.1. Обеспечить постоянный контроль за соблюдением пациентами Клиники Правил, утвержденных настоящим приказом.
  - 2.2. Назначить должностных лиц, ответственных за контроль соблюдения пациентами Правил.
  - 2.3. Ознакомить сотрудников вверенных подразделений с настоящим приказом в части, их касающейся под личную подпись.
  - 2.4. Текст Правил разместить:
    - на информационном стенде” Уголок потребителя” в доступном месте для клиентов Клиники;
    - на официальном сайте Клиники: <https://filimed.ru>
  - 2.5. Подписание пациентом договора на оказание платных медицинских услуг или обращение пациента в Клинику в рамках добровольного медицинского страхования является фактом принятия Правил.
  - 2.6. Факт ознакомления пациента с Правилами подтверждать путем проставления подписи пациента в Договоре на оказание медицинских услуг.
  - 2.7. Обо всех грубых нарушениях пациентами утвержденных Правил, вследствие которых могут наступить события, препятствующие нормальному функционированию Клиники или возникновению чрезвычайной ситуации, немедленно сообщать Исполнительному директору.
3. Ответственность за своевременность и достоверность передачи информации о несоблюдении Правил, приведших к нарушению функционирования Клиники или возникновению чрезвычайной ситуации, несет главный врач Клиники.
4. Приказ ввести в действие с даты подписания.
5. Контроль за исполнением приказа возложить на Исполнительного директора.

Генеральный директор



А.В. Никольский

Приложение № 1 к приказу  
генерального директора  
№ 01 от 01 октября 2023 г.



УТВЕРЖДЕНО  
Генеральный директор  
ООО «ФИЛИМЕД»

Никольский А.В.

## ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для пациентов ООО «ФИЛИМЕД»

г. Москва, 2023г.

**ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ,**  
удостоверяющих личность гражданина на территории Российской  
Федерации:

1. Паспорт гражданина Российской Федерации (паспорт гражданина РФ, действующий на территории РФ с 01.10.1997г.).
2. Паспорт гражданина СССР (только для граждан стран СНГ, не включая Российскую Федерацию).
3. Удостоверение личности офицера (для действующих военнослужащих -офицеров, прапорщиков, мичманов).
4. Военный билет (для военнослужащих - солдат, матросов, сержантов, старшин, в настоящее время проходящих военную службу по призыву или контракту).
5. Справка об освобождении из мест лишения свободы (для лиц, освобожденных из мест лишения свободы).
6. Временное удостоверение личности гражданина РФ (по форме 2П).
7. Свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 15-летнего возраста).
8. Паспорт иностранного государства (для иностранных граждан, находящихся на территории РФ временно).
9. Заграничный паспорт (для граждан России, постоянно проживающих за границей и находящихся на территории Российской Федерации временно).
10. Вид на жительство в Российской Федерации.
11. Удостоверение беженцев Российской Федерации (для беженцев).
12. Свидетельство о регистрации ходатайства иммигранта о признании его беженцем (для беженцев, не имеющих статуса беженца).

Примечание:

1. Паспорт гражданина Российской Федерации является основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (п.1 Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 8 июля 1997г. N2828).
2. Выдача листков нетрудоспособности осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, т.е. только при предъявлении любого из документов, указанных в данном Перечне.
3. При первичном обращении Пациентов за медицинской помощью — предъявление документа, удостоверяющего личность обязательно. При последующих обращениях, наряду с документами, указанными выше, это может быть любой выданный государственным органом/организацией документ, в котором есть данные, позволяющие идентифицировать Пациента.

## 1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка и порядка получения медицинской помощи для пациентов ООО «ФИЛИМЕД» - далее Правила - это правила пребывания пациентов (их законных представителей), лиц сопровождающих пациентов в медицинских структурных подразделениях ООО «ФИЛИМЕД» (далее по тексту — Клиника) и порядок получения медицинских услуг, установленный с целью обеспечения лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режима в Клинике, а также соблюдения прав пациентов при оказании им медицинских услуг.

1.2. Правила разработаны на основании законодательства Российской Федерации и отраслевых нормативных документов в целях реализации, предусмотренных законодательством РФ прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи соответствующего объема и качества.

1.3. Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику.

1.4. Текст Правил размещен в Клинике на информационном стенде в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте в разделе «Пациентам» Клиники: <https://filimed.ru>

Подписание пациентом договора на оказание платных медицинских услуг или обращение пациента в Клинику в рамках добровольного медицинского страхования является фактом принятия Правил.

1.5. Условием оказания медицинской помощи является:

- дача пациентом (его законным представителем) согласия на обработку персональных данных и информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя) на медицинское вмешательство.

- Идентификация пациента путем представления на обозрение сотруднику регистратуры ООО «ФИЛИМЕД» документа, удостоверяющего личность (один из документов, указанных в Приложении №1 к правилам.

## 2. Порядок обращения пациента в Клинику

2.1. Пациент обращается в регистратуру Клиники лично, либо через своего законного представителя, либо через представителя по нотариально удостоверенной доверенности.

2.2. При первичном или повторном обращении пациент представляет регистратору на обозрение:

- документ, удостоверяющий личность (один из документов, указанных в Приложении №1 к правилам.

- для детей до 14 лет — свидетельство о рождении;

Предварительная запись пациентов на плановый амбулаторно поликлинический прием к врачам-специалистам, функциональные и инструментальные исследования осуществляется: **лично или через своего законного представителя в регистратуре Клиники;**

2.3. При наличии у пациента показаний к экстренной или неотложной медицинской помощи, медицинская помощь оказывается без предварительной записи.

2.4. Информацию о времени и месте приема врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приема, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов главным врачом или его заместителем, пациент может получить

в регистратуре в устной форме, наглядно на информационных стендах, и на сайте Клиники <https://filimed.ru>

2.5. Информацию о перечне платных медицинских услуг пациент может получить в регистратуре Клиники, на информационных стендах и на сайте Клиники <https://filimed.ru>. Клиника оказывает платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг (работ), указанных в Лицензии на осуществление медицинской деятельности, а также иные услуги, не запрещенные действующим законодательством РФ.

2.6. В рамках контроля качества оказания медицинской помощи КЛИНИКА может осуществлять видеосъемку, осуществлять запись входящих и исходящих звонков.

### 3. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. М323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент **ИМЕЕТ ПРАВО** на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи; – добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, в соответствии с законодательством; – отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами; – информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи; – обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям; – облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу; – сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ; – получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья; – на ознакомление с медицинской документацией (амбулаторной картой) в порядке, установленном нормативными актами РФ; – получение выписок из амбулаторной карты, копий медицинской документации в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; – обращение с жалобой к должностным лицам структурного подразделения Клиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к руководству Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд.

3.2. При обращении за медицинской помощью в Клинику пациент **ОБЯЗАН**:

- все пациенты, законные представители пациентов, представители пациентов по нотариально-удостоверенной доверенности, обращающиеся в ООО «ФИЛИМЕД», обязаны предоставить документ удостоверяющий личность (один из документов, указанных в Приложении №1 к правилам).

- законные представители предоставляют документы, подтверждающие законное представительство; – представители по нотариально-удостоверенной доверенности предоставляют оригинал нотариально удостоверенной доверенности; – пациенты, обращающиеся в рамках Добровольного Медицинского Страхования, предоставляют действующий полис ДМС или гарантийное письмо от страховой компании (сведения о гарантийном письме от страховой компании);

- при обслуживании за наличный расчет оплатить услуги в порядке установленным договором об оказании медицинских услуг и настоящими Правилами;
- \_ удостоверить своей подписью (в случае невозможности удостоверения своей подписью, в связи с физическим недостатком - подписью рукоприкладчика) договор на оказание медицинских услуг, согласие на обработку персональных данных, информированное добровольное согласие на исследование, процедуру, манипуляцию, рекомендации врача;
- \_ предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, всю известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- \_ явиться на плановый прием строго в назначенное время (рассчитать время так, чтобы успеть оформить прием в соответствии с настоящими правилами). В случае опоздания пациента более чем на 50% времени приема, Клиника оставляет за собой право перенести прием на другое, по возможности удобное для пациента, время. При задержке планового приема врачом по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной медицинской помощи иным пациентам, в том числе обратившимся с острой болью), ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи: своевременно и точно выполнять медицинские предписания; выполнять рекомендации и назначения врача, указания медицинского персонала Клиники при прохождении обследования и лечения; соблюдать правила подготовки к лабораторным, инструментальным и диагностическим исследованиям (при несоблюдении данного требования Клиника не гарантирует качество и достоверность результатов, полученных при проведении указанных исследований); своевременно обращаться за медицинской помощью; соблюдать даты повторных явок, в том числе при нахождении на листке нетрудоспособности;
- \_ максимально быстро информировать лечащего врача в случае ухудшения (изменения) самочувствия на фоне назначенного лечения для своевременного внесения изменений в план обследования и лечения;
- \_ принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- \_ уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное, вежливое и терпимое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим (вход в Клинику только в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать тишину, чистоту и порядок;
- \_ соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу Клиники;
- \_ соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники.

### 3.3. При нахождении в Клинике пациенту:

- запрещается находиться в медицинском кабинете в верхней одежде, без бахил (или сменной обуви);
- \_ запрещается вести громкие разговоры; использовать ненормативную лексику при общении в Клинике, допускать оскорбительные

выражения в адрес персонала и посетителей Клиники; – запрещается курить во всех помещениях Клиники, а также в непосредственной близости от зданий Клиники; – запрещается распивать спиртные напитки; – запрещается приходить в Клинику с животными; – запрещается употреблять в Клинике наркотические средства, психотропные и токсические вещества; – запрещается появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением случаев необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи; – запрещается использовать служебные телефоны Клиники; – перед входом в кабинет врача отключить звук на мобильном устройстве; – перед осуществлением видеозаписи приема предупредить об этом медицинского работника и получить его разрешение на видеозапись; – запрещается наносить ущерб имуществу Клиники; – запрещается проводить видеосъемку медицинского работника; – запрещается проводить аудиозапись без предварительного согласия сотрудника Клиники.

#### 4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой

В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель или представитель по нотариально удостоверенной доверенности) может обращаться с жалобой непосредственно к главному врачу (заместителю главного врача) Клиники, страховую компанию, Роспотребнадзор, Министерство здравоохранения или в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

Замечания, предложения и отзывы о работе Клиники пациенты могут оставить в ”Книге жалоб и предложений”, которая находится в регистратуре Клиники, разместить на сайте клиники <https://filimed.ru>, в личном кабинете, оформить в виде письменной жалобы/претензии (использовав бланк, предложенный Клиникой или в свободной форме), или сообщить о них по телефону в Информационный центр Клиники. Рассмотрение обращения проводится Службой контроля качества Клиники в установленном законом порядке и сроках.

#### 5. Ответственность

В период лечения в Клинике пациент несет ответственность:

1. В соответствие со ст. 27 Федерального закона от 21.11.2011г. М323-ФЗ (ред. от 24.07.2023 г.) ”Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации” за соблюдение предписанного режима, в том числе своевременность явки на прием к врачу, своевременность и полноту выполнения диагностических и лечебных мероприятий, в том числе в период нахождения на листке нетрудоспособности.

Нарушение предписанного режима согласно Приказу министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23.06.2021г. N1089Н «Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности» влечет за собой внесение в листок нетрудоспособности отметки о нарушении режима.

2. За полноту и своевременность предоставления лечащему врачу информации о состоянии своего здоровья с предоставлением копий медицинских документов из других медицинских организаций (при их наличии), в том числе о хронических заболеваниях, перенесенных заболеваниях и операциях, наследственных заболеваниях, выявленных ранее противопоказаниях к применению лекарственных средств и проведению медицинских вмешательств.

3. За соблюдение правил подготовки к лабораторному и инструментальному обследованию.

4. За последствия, вызванные несоблюдением лечебно-оздоровительного режима и назначений лечащего врача, которые могут негативно сказаться на состоянии здоровья пациента.

5. За предоставление оригиналов лабораторных и инструментальных обследований, проведенных в сторонних медицинских организациях (в случае предоставления копий, они должны быть заверены пациентом — Копия верна, дата и подпись).

За нарушение пациентом Правил внутреннего распорядка, правил санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм, пациент может быть привлечен к административной или гражданской ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Клиника вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания медицинских услуг или снятии с обслуживания (в случае обслуживания по ДМС), если это было обусловлено нарушением пациентом Правил внутреннего распорядка.