



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «АЛЛОРО»
 (Н.Е. Коломийцева)

 «01» сентября 2023 г.
 М.П.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «АЛЛОРО»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1.** Правила внутреннего распорядка ООО «АЛЛОРО» (далее по тексту – Правила) - являются локальным нормативным актом, определяющим порядок оказания потребителю платных медицинских услуг (далее – Пациент, Потребитель) в ООО «АЛЛОРО» (далее - Медцентр), правила поведения Пациента на территории Медцентра, порядок его обращения в Медцентр, порядок предоставления ему информации, в том числе о состоянии его здоровья, порядок разрешения споров с Медцентром, а также регламентирует иные вопросы, возникающие между Пациентом и Медцентром в процессе оказания ему медицинских услуг. Правила также информируют Пациента о его специфических правах и обязанностях в случае оказания ему медицинской услуги. Правила составлены в соответствии с законодательством РФ, на основе локальных нормативных актов Медцентра и распоряжений его должностных лиц.
- 1.2.** основополагающими нормативными правовыми актами РФ, регламентирующими взаимоотношения Пациента с Медцентром в процессе оказания медицинских услуг, являются:
- Конституция Российской Федерации;
 - Гражданский кодекс Российской Федерации;
 - Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – ОСНОВЫ);
 - Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
 - 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», утв. постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 24.12.2020 № 44;
 - Методические указания по дезинфекции, предстерилизационной очистке и стерилизации изделий медицинского назначения. МУ-287-113, утв. Департаментом госсанэпиднадзора Минздрава РФ от 30.12.1998.
- 1.3.** Правила обязательны для работников Медцентра, всех Пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в Медцентр. Правила разработаны для реализации информационных прав Пациента в соответствии с требованиями законодательства РФ, а также в целях создания благоприятных условий для реализации и иных, предусмотренных законом прав Потребителя (Пациента) и оказания ему медицинских услуг надлежащего объема и качества.

2. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ГРАФИК РАБОТЫ МЕДЦЕНТРА

- 2.1.** Медцентр является юридическим лицом, о чем в Единый государственный реестр юридических лиц внесена соответствующая запись (свидетельство: серия 77 № 017391687, выдано 29.07.2014 Межрайонной инспекцией ФНС № 46 по г. Москве).

- 2.2.** Медцентр оказывает платные медицинские услуги в помещениях по адресам:
- 141195, Московская область, г. Фрязино, ул. Октябрьская, д. 9, пом. 101;
 - 141195, Московская область, городской округ Фрязино, г. Фрязино, ул. Пионерская, д. 4, корп. 1, пом. 103
 - 141195, Московская область, городской округ Фрязино, г. Фрязино, ул. Пионерская, д. 3, помещ. 102
- 2.3.** Оказание Медцентром медицинских услуг (далее – услуги) осуществляются в соответствии с правилами санитарно-эпидемиологической и пожарной безопасности, установленными законодательством РФ.
- 2.4.** Медицинские услуги представляют собой услуги по диагностике, профилактике, лечению имеющегося заболевания (-ний), состояния (-ний), реабилитации.
- 2.5.** Целью оказания медицинских услуг является устранение или облегчение проявлений заболеваний (состояний) Пациента, сохранение, продление, повышение качества его жизни, восстановление, улучшение, поддержание его здоровья.
- 2.6.** Медцентр оказывает платные медицинские услуги взрослому и (или) детскому населению в амбулаторных условиях, исходя из перечня услуг, составляющих его медицинскую деятельность в соответствии с лицензией:

- 141195, Московская область, г. Фрязино, ул. Октябрьская, д. 9, пом. 101;

Услуги оказываются исходя из перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность Исполнителя в соответствии с лицензией: **1.** Первичная доврачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: вакцинация (проведение профилактических прививок), медицинский массаж, сестринское дело, сестринское дело в педиатрии. **2.** Первичная врачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: вакцинация (проведение профилактических прививок), педиатрия, терапия. **3.** Первичная специализированная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: акушерство и гинекология (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности), акушерство и гинекология (искусственное прерывание беременности), гастроэнтерология, дерматовенерология, детская кардиология, детская хирургия, детская эндокринология, кардиология, неврология, нефрология, онкология, оториноларингология (за исключением кохlearной имплантации), офтальмология, ревматология, рефлексотерапия, травматология и ортопедия, ультразвуковая диагностика, урология, хирургия, эндокринология, эндоскопия. **4.** Проведение медицинских экспертиз: экспертиза временной нетрудоспособности. **5.** Проведение медицинских освидетельствований: медицинское освидетельствование на наличие медицинских противопоказаний к владению оружием, медицинское освидетельствование на наличие медицинских противопоказаний к управлению транспортным средством.

- 141195, Московская область, городской округ Фрязино, г. Фрязино, ул. Пионерская, д. 4, корп. 1, пом. 103;

Услуги оказываются исходя из перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность Исполнителя в соответствии с лицензией: **1.** Первичная доврачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: анестезиология и реаниматология, медицинский массаж, рентгенология, сестринское дело, сестринское дело в косметологии, функциональная диагностика. **2.** Первичная врачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: организация здравоохранения и общественное здоровье, эпидемиология, терапия. **3.** Первичная специализированная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: анестезиология и реаниматология, гастроэнтерология, дерматовенерология, детская хирургия, колопроктология, косметология, онкология, психиатрия, пульмонология, ревматология, рентгенология, травматология и ортопедия, ультразвуковая диагностика, функциональная диагностика,

хирургия, эндоскопия. 4. Проведение медицинских экспертиз: экспертиза временной нетрудоспособности.

— 141195, Московская область, городской округ Фрязино, г. Фрязино, ул. Пионерская, д. 3, помещ. 102.

Услуги оказываются исходя из перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность Исполнителя в соответствии с лицензией: 1. Первичная доврачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: медицинский массаж, сестринское дело в косметологии, физиотерапия. 2. Первичная специализированная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: косметология, мануальная терапия, остеопатия, офтальмология, рефлексотерапия, физиотерапия.

- 2.7. Медцентр оказывает платные медицинские услуги на основании лицензии, полученной в установленном законе порядке. Сведения о лицензии: серия № ЛО-50-01-010578 от 05.02.2019 выдана Министерством здравоохранения Московской области, срок действия: бессрочно, адрес: Московская область, г. Красногорск-7, бульвар Строителей, д. 1, телефон: +7 (498) 602-04-20, доб. 46436; доб. 46444.
- 2.8. Медцентр осуществляет медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ, в том числе порядками оказания медицинской помощи и с учетом стандартов медицинской помощи. С информацией о вступивших в силу нормативных правовых актах, вводящих порядки оказания медицинской помощи, стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), обязательные для вида деятельности Медцентра, можно ознакомиться на его информационном стенде и интернет-сайте alloroclinic.ru (далее – интернет - сайт).
- 2.9. Медцентр информирует Пациента (Заказчика) о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.
- 2.10. С программами бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также с перечнем медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий, можно ознакомиться на информационном стенде и интернет-сайте Медцентра.
- 2.11. Медцентр *не участвует* в реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, а, следовательно, *не осуществляет* деятельность в сфере ОМС (обязательного медицинского страхования) в соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ», с которым можно ознакомиться на информационном стенде и интернет-сайте Медцентра.
- 2.12. Медцентр *участвует* в реализации программ ДМС (добровольного медицинского страхования). Информацию о перечне страховых медицинских организаций, с которыми Медцентр сотрудничает по данному вопросу, можно получить в регистратуре и на информационном стенде Медцентра. Объем услуг, оказываемых застрахованным за счет средств страховой организации, определяется страховой программой, прилагаемой к договору медицинского страхования, заключенному между Пациентом и его страховой медицинской организацией. Оказание медицинских услуг в рамках ДМС осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации».
- 2.13. Медцентр *оказывает* услуги по экспертизе временной нетрудоспособности и, следовательно, *выдает* документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность (листов нетрудоспособности).

- 2.14. Перечень и стоимость услуг, предоставляемых Пациенту в Медцентре, указаны в Прейскуранте на услуги ООО «АЛЛОРО» (перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях), действующим на момент оказания услуг, который находится в доступном для Пациента месте – возле регистратуры и (или) на информационном стенде и размещается на интернет-сайте.
- 2.15. В случае, если Пациенту потребуется оказание дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы его жизни, при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, то такие услуги оказываются Медцентром незамедлительно и без взимания платы.
- 2.16. График работы Медцентра: понедельник-пятница: с 7:30 до 20:00, суббота: с 8:00 до 19:00, воскресенье: 9:00 до 18:00. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.
- 2.17. Прием медицинскими работниками осуществляется по скользящему графику, утверждаемому генеральным директором. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, графике работы медицинских работников, работающих в Медцентре, а также информация об уровне их профессионального образования и квалификации находится на информационном стенде и размещена на интернет-сайте Медцентра.
- 2.18. В соответствии с Приказом Минздравсоцразвития РФ от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» в Медцентре создана Врачебная Комиссия в целях совершенствования организации оказания медицинской помощи, принятия решений в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам профилактики, диагностики и лечения, определения трудоспособности граждан, осуществления оценки качества, обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, а также принятия решения по иным медицинским вопросам.
- 2.19. Врачебная Комиссия Медцентра действует на основании «Положения о врачебной комиссии ООО «АЛЛОРО» от «09» января 2023 г. Работа Врачебной Комиссии осуществляется еженедельно по утверждённому плану-графику, а также внепланово при возникновении необходимости в срочном решении задач, входящих в компетенцию Врачебной комиссии.
- 2.20. В Медцентре соблюдается установленный генеральным директором Медцентра порядок осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Он осуществляется в соответствии «Положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «АЛЛОРО» от «09» января 2023 г.
- 2.21. Вся информация, представленная в разделе 2 «Деятельность и график работы Медцентра», отражена также на интернет-сайте Медцентра по адресу: alloroclinic.ru.

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 3.1. Оказание услуг осуществляется в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через регистратуру Медцентра посредством телефонной и иной связи, включая возможность записи на прием через интернет-сайт Медцентра по адресу: alloroclinic.ru. Телефон регистратуры: +7 (499) 677-52-96.
- 3.2. При желании Пациента получить услугу в случае его непосредственного прихода в Медцентр без предварительной записи на прием, Медцентр примет Пациента с учетом действующего графика своих работников, установленной очереди и других организационных и технических возможностей. Медцентр не гарантирует приема Пациента без предварительной записи.
- 3.3. При первичном обращении Пациента в Медцентр с целью получения услуг с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, заводится амбулаторная карта пациента и другая необходимая первичная медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность).
- 3.4. Договор может быть заключен как в простой письменной форме, так и путем принятия (акцепта) Пациентом (Потребителем) действующих на территории Медцентра «Правил

оказания платных медицинских услуг в ООО «АЛЛОРО». Принятие (акцепт) Пациентом (Потребителем) вышеуказанных Правил может выразиться в письменном согласии Пациента (Потребителя) с их условиями или в приходе Пациента (Потребителя) на прием в Медцентр и (или) внесением оплаты за медицинские услуги, вследствие чего, письменная форма договора будет также считаться соблюденной (в соответствии со статьями 434, 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации).

- 3.5.** Заказчиком услуг может быть, как сам Пациент (Потребитель), так и иное физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) указанные услуги в соответствии с договором в его пользу.
- 3.6.** Пациент (Потребитель) или иное лицо, оплачивающее услуги в его пользу, обязаны оплатить предоставленные Медцентром услуги в сроки и в порядке, которые определены Договором об оказании платных медицинских услуг и (или) «Правилами оказания платных медицинских услуг в ООО «АЛЛОРО», иными документами.
- 3.7.** Сотрудник, оказывающий медицинскую услугу, назначается генеральным директором Медцентра с учетом мнения Пациента и согласия сотрудника. В случае требования Пациента о замене сотрудника, оказывающего медицинскую услугу, генеральный директор Медцентра содействует выбору другого сотрудника (с учетом его образования и квалификации).
- 3.8.** Лечащий врач назначается генеральным директором Медцентра или выбирается Пациентом с учетом согласия врача. В случае требования Пациента о замене лечащего врача генеральный директор Медцентра должен содействовать выбору Пациентом другого врача в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 № 407н «Об утверждении Порядка содействия руководителем медицинской организации (ее подразделения) выбору пациентом врача в случае требования пациента о замене лечащего врача».
- 3.9.** В соответствии с законодательством лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за Пациентом и лечения Пациента генеральный директор должен организовать замену лечащего врача.
- 3.10.** Медцентр информирует, что может возникнуть ситуация невозможности оказания медицинских услуг Пациенту ввиду следующих причин:
- невозможность обеспечить безопасность услуги;
 - возникновение медицинских противопоказаний для оказания услуги;
 - иная невозможность оказать медицинскую услугу.
- 3.11.** Медцентр имеет право отказать Пациенту в приеме в случае его опоздания более чем на 30 (тридцать) минут по отношению к назначенному ему времени при отсутствии организационных и (или) технических возможностей для его приема. Любые изменения в графике приемов Пациента фиксируются в медицинской документации с указанием известных причин изменений.
- 3.12.** В случае отказа Пациента после заключения Договора от получения услуг Пациент обязан оплатить Медцентру фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.
- 3.13.** После исполнения договора Медцентром выдаются Пациенту медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья и свидетельствующие о получении платных медицинских услуг. Порядок и условия выдачи медицинских документов Исполнителем осуществляется без взимания дополнительной платы в соответствии с требованиями порядков, установленных Минздравом России приказами от 14.09.2020 №972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений», от 31.07.2020 №789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них» и от

12.11.2021 №1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

- 3.14.** Медцентр имеет право только в исключительных случаях разрешить третьим лицам, сопровождающим Пациента, присутствовать в кабинете во время медицинского вмешательства, если, по мнению лечащего врача, это не мешает обеспечению безопасности оказываемой медицинской услуги.
- 3.15.** Медцентр обязана по требованию Пациента или иного лица, оплатившего услуги в его пользу, выдать Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ по форме, установленной приказом Министерства здравоохранения РФ и Министерства РФ по налогам и сборам от 25.06.2001 № 289/БГ-3-04/256 «О реализации постановления Правительства РФ от 19.03.2001 г. № 201 «Об утверждении перечней медицинских услуг и дорогостоящих видов лечения в медицинских учреждениях РФ, лекарственных средств, суммы оплаты которых за счет собственных средств налогоплательщика учитываются при определении суммы социального налогового вычета».
- 3.16.** Амбулаторная карта Пациента хранится в регистратуре Медцентра в течение 5 лет, а далее она может быть сдана по решению экспертно-проверочной комиссии (ЭПК) Медцентра, как в ее личный медицинский архив, так и в государственный архив, равно как и уничтожена в соответствии с законодательством РФ.
- 3.17.** Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Прием заявления Пациента фиксируется в Журнале регистрации входящей документации. Порядок предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- 3.18.** Пациент (его представитель) имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья Пациента, на основании письменного запроса (за формой запроса можно обратиться в регистратуру Медцентра). Рассмотрение запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления осуществляется генеральным директором Медцентра (уполномоченным заместителем генерального директора Медцентра). Порядок ознакомления с медицинской документацией устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- 3.19.** Ознакомление Пациента (его представителя) с медицинской документацией осуществляется в помещении Медцентра, предназначенном для ознакомления с медицинской документацией, согласно графику работы данного помещения, который устанавливается руководителем Медцентра с учетом графика работы Медцентра а и медицинских работников на основании Приказа. В Медцентре установлен следующий график работы помещения для ознакомления с медицинской документацией: *по средам с 9.00 до 15.00; по понедельникам с 14.00 до 18.00**.
- 3.20.** В помещении для ознакомления с медицинской документацией ведутся следующие учетные документы:
- Журнал предварительной записи посещений для ознакомления с медицинской документацией;
 - Журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией.
- 3.21.** Пациенту или его представителю необходимо аккуратного и бережного обращаться с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.
- 3.22.** При отсутствии у Пациента явных признаков угрозы жизни, медицинская помощь оказывается в форме неотложной помощи на общих основаниях с учетом специфики его заболевания(ий), состояния(ий). Медицинский работник при отсутствии организационно-технической или иной возможности оказания неотложной медицинской помощи также имеет право направить Потребителя в иную специализированную медицинскую организацию.

- 3.23. При оказании медицинской помощи в экстренной и (или) неотложной формах, Медцентр при необходимости, имеет право вызвать бригаду скорой медицинской помощи, чтобы Пациенту была оказана квалифицированная помощь профильных специалистов.
- 3.24. Пациент или иное лицо, находящееся на территории Медцентра, при возникновении у него состояния, которое нуждается или, по его мнению, нуждается, в срочном медицинском вмешательстве должны обратиться к администратору Медцентра или иному доступному лицу с просьбой оказания срочной (экстренной, неотложной, скорой) медицинской помощи. Администратор или иное лицо, к которому была обращена просьба, безотлагательно сообщит об этом любому медицинскому работнику, находящемуся в ближайшей зоне доступа в текущий момент времени в независимости от его занятости, который сделает все возможное для оказания необходимой помощи. Потребитель также может самостоятельно прибегнуть к вызову бригады скорой медицинской помощи.
- 3.25. Для вызова бригады скорой медицинской помощи следует набрать номер ее вызова или единый номер вызова экстренных оперативных служб:
- **Служба скорой медицинской помощи: 103** (набор с городской телефонной линии или с мобильного телефона) **или 03** (набор с городской телефонной линии);
 - **Единый номер вызова экстренных оперативных служб: 112.**

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 4.1. Каждый Пациент (Потребитель) при получении медицинских услуг имеет следующие права:
- 1) право на получение услуги качества, соответствующего условиям Договора об оказании платных медицинских услуг;
 - 2) право на соблюдение разумных сроков оказания медицинских услуг, исходя из их специфики и течения заболевания, наличия осложнений;
 - 3) право на безопасность оказываемых услуг, соблюдение качества и отсутствие дефектов медицинской помощи при разумном соответствии действий Исполнителя услуги, в условиях обоснованного риска, тяжести заболевания, состояния Пациента или иным объективным условиям оказания услуги;
 - 4) право на информацию об Исполнителе услуг и оказываемой медицинской услуге;
 - 5) право на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги или привести к невозможности исполнения договора с Медцентром;
 - 6) право на отказ от оплаты услуги, не предусмотренной договором с Медцентром;
 - 7) право в любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Медцентру стоимости фактически оказанных ему услуг и суммы фактически понесенных Медцентром расходов;
 - 8) иные права, предусмотренные законодательством РФ о защите прав потребителя.
- 4.2. На Потребителя распространяется правовой статус Пациента, вследствие чего он имеет дополнительные права, предусмотренные статьей 19 ОСНОВ, а именно права на:
- 1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Основами;
 - 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - 3) получение консультаций врачей-специалистов;
 - 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;

- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;
 - 6) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
 - 7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
 - 8) отказ от медицинского вмешательства;
 - 9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
 - 10) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
 - 11) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.
- 4.3.** Пациент вправе получить в доступной для него форме имеющуюся в Медцентре 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.
- 4.4.** Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц, не достигших возраста 15 лет (для больных наркоманией - 16 лет), и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
- 4.5.** Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. Также Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.
- 4.6.** Сведения о факте обращения Пациента за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.
- 4.7.** С письменного согласия Пациента (его законного представителя) допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения Пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.
- 4.8.** Статья 13 ОСНОВ предусматривает случаи, при которых Медцентр имеет право без согласия Пациента или его законного представителя разглашать сведения, составляющие врачебную тайну:
- 1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений пункта 1 части 9 ст. 20 ОСНОВ;
 - 2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
 - 3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно, а также в связи с исполнением осужденным обязанности пройти лечение от наркомании и медицинскую и (или) социальную реабилитацию;

- 3.1) в целях осуществления уполномоченными федеральными органами исполнительной власти контроля за исполнением лицами, признанными больными наркоманией либо потребляющими наркотические средства или психотропные вещества без назначения врача либо новые потенциально опасные психоактивные вещества, возложенной на них при назначении административного наказания судом обязанности пройти лечение от наркомании, диагностику, профилактические мероприятия и (или) медицинскую реабилитацию;
 - 4) в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему, не достигшему возраста 15 лет (для больных наркоманией - 16 лет), для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;
 - 5) в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий; о поступлении пациента, который по состоянию здоровья, возрасту или иным причинам не может сообщить данные о своей личности; о смерти пациента, личность которого не установлена;
 - 6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
 - 7) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, и в соответствии с частью 6 статьи 34.1 Федерального закона от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в РФ» несчастного случая с лицом, проходящим спортивную подготовку и не состоящим в трудовых отношениях с физкультурно – спортивной организацией, не осуществляющей спортивную подготовку и являющейся заказчиком услуг по спортивной подготовке, во время прохождения таким лицом спортивной подготовки в организации, осуществляющей спортивную подготовку, в том числе во время его участия в спортивных соревнованиях, предусмотренных реализуемыми программами спортивной подготовки;
 - 8) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;
 - 9) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;
 - 10) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с ОСНОВАМИ.
- 4.9.** По требованию Пациента (его законного представителя) Медцентр в доступной для него форме предоставляет информацию об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.
- 4.10.** Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с согласия Пациента (его законного представителя) на медицинское вмешательство за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.
- 4.11.** Вся информация для принятия Пациентом (его законным представителем) такого решения будет предоставлена лечащим врачом или другими медицинскими работниками в доступной для него форме.
- 4.12.** Пациент (его законный представитель) имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.
- 4.13.** При отказе от медицинского вмешательства Пациенту, одному из родителей или иному законному представителю Пациенту в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

- 4.14.** Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом, (его законным представителем), медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента. Такое согласие или отказ подписывается однократно в ходе лечения как комплексное ознакомление со спецификой предстоящего медицинского вмешательства. В дальнейшем, при необходимости повторного выполнения такой же манипуляции, информирование Пациента (его законного представителя) проводится в устной форме.
- 4.15.** Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности либо полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.
- 4.16.** Несоблюдение указаний Медцентром (медицинского работника, предоставляющего медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой Пациенту медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или нанести вред Пациенту, в том числе отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.
- 4.17.** Часть 9 статьи 20 ОСНОВ предусматривает случаи, при которых допускается медицинское вмешательство без согласия Пациента, одного из родителей или иного законного представителя:
- 1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;
 - 2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
 - 3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
 - 4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
 - 5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.
- 4.18. Обязанности Пациента:**
- соблюдать настоящие Правила;
 - соблюдать режим работы Медцентра;
 - соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, не употреблять нецензурную лексику, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные, токсические и новые потенциально опасные психоактивные вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи; не употреблять нецензурную лексику; не пользоваться служебными телефонами без разрешения должностных лиц Медцентра и т.п.;
 - соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях;
 - соблюдать требования пожарной безопасности;
 - сообщить работникам Медцентра об обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности;
 - соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (входить в лечебные кабинеты Медцентра в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
 - соблюдать правила предосторожности при взаимодействии с источниками повышенной опасности (медицинское оборудование, изделия медицинского назначения, лекарственные препараты и т.д.).
 - уважительно относиться к работникам Медцентра и другим лицам, участвующим в оказании медицинских услуг;

- бережно относиться к имуществу Медцентра;
 - уважительно относиться к другим клиентам Медцентра, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
 - оказывать содействие Медцентру в надлежащем исполнении Договора об оказании платных медицинских услуг и (или) «Правил оказания платных медицинских услуг в ООО «АЛЛОРО»;
 - информировать Медцентр о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема;
- 4.19.** Иные права и обязанности Медцентра и Пациента в процессе оказания медицинской помощи изложены в Договоре об оказании платных медицинских услуг и (или) «Правилах оказания платных медицинских услуг в ООО «АЛЛОРО». «Правила оказания платных медицинских услуг в ООО «АЛЛОРО» являются локальным нормативным актом Медцентра, который находится в доступной форме в доступном месте – на информационном стенде и размещается на интернет-сайте Медцентра.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И МЕДЦЕНТРОМ

- 5.1.** Договором об оказании платных медицинских услуг и «Правилами оказания платных медицинских услуг в ООО «АЛЛОРО» предусмотрена возможность досудебного разрешения споров.
- 5.2.** В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов Пациент (представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу/генеральному директору Медцентра *в будние дни с 10.00 до 15.00**, а также в иное время, в случае их присутствия на рабочем месте. Обращение может быть осуществлено путем непосредственного прихода в Медцентр или посредством телефонного звонка по номерам, указанным в п. 3.1 Правил, или электронной почты, указанной на интернет-сайте. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия Пациента, может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае обращение (претензия, заявление и прочее) предоставляется в письменной форме, что фиксируется в Журнале регистрации исходящей документации.
- 5.3.** В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, Медцентр проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской помощи с участием Врачебной Комиссии Медцентра в соответствии с «Положения о врачебной комиссии ООО «АЛЛОРО» и (или) «Положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «АЛЛОРО».
- 5.4.** Письменный ответ Пациенту предоставляется в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения обращения, если иной срок рассмотрения (удовлетворения) отдельных требований не установлен законодательством РФ.
- 5.5.** Ответ должен содержать аргументированную информацию о признании/не признании Медцентром обоснованности претензии Пациента. В первом случае Пациенту предлагаются варианты удовлетворения претензии с подписанием соглашения об урегулировании споров. Во втором случае за Медцентром также остается право предложить Пациенту какие-либо варианты удовлетворения его претензии.
- 5.6.** Ответ выдается Пациенту на руки или направляется ему по почте. По почте документы отправляются только в том случае, если Пациент в своем заявлении выразил такое желание и указал точный почтовый адрес для отправки документов, а также, если заявление было принято непосредственно в Медцентре, (а не поступило по почте), а также была проведена проверка документов, удостоверяющих личность, статус и полномочия заявителя. Выдача ответа на претензию фиксируется в Журнале регистрации исходящей документации. В случае неявки Пациента для получения ответа в установленный срок, ответ может быть отправлен ему по

почте по адресу, указанному им в обращении и (или) имеющемуся в информационной базе Медцентра.

- 5.7. В случае разногласий в связи с предоставлением медицинских услуг, в дальнейшем может быть проведена независимая экспертиза качества медицинской помощи при согласии на то Пациента, равно как и по его требованию.
- 5.8. Разногласие (спор, конфликт), в отношении которого стороны достигли соглашения, подлежит оформлению соглашения о досудебном урегулировании спора (претензии).
- 5.9. Также в качестве одного из способов досудебного урегулирования споров по взаимному согласию сторон (Пациента и Медцентра) может быть привлечен медиатор в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора. Процедура медиации осуществляется в соответствии с Федеральным законом РФ от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

6. ПРЕДСТАВИТЕЛИ ПАЦИЕНТА

- 6.1. Права и обязанности несовершеннолетнего, недееспособного или ограниченного в дееспособности Пациента (Потребителя) осуществляются от его имени его законным представителем, т.е. лицом, действующим от его имени в силу полномочия основанного на указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.
- 6.2. В соответствии со статьями 26, 28 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан (в возрасте от 14 до 18 лет) являются их родители, усыновители или попечители, а в качестве законных представителей малолетних лиц (несовершеннолетние, не достигшие 14-ти лет) могут выступать их родители, усыновители и опекуны. В соответствии со статьей 30 ГК РФ законными представителями совершеннолетних лиц, ограниченных судом в дееспособности, являются их попечители. В соответствии со статьей 32 ГК РФ законными представителями совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными являются их опекуны. Полномочия законных представителей подтверждаются документами, удостоверяющими их статус и полномочия.
- 6.3. Права и обязанности совершеннолетнего и дееспособного Пациента (Потребителя) могут осуществляться от его имени его представителем, т.е. лицом, действующим от его имени в силу полномочия, основанного на доверенности (статья 185 ГК РФ). В доверенности должен содержаться четкий перечень действий, на которые Пациент (Потребитель) уполномочивает своего представителя. Доверенность должна быть нотариально оформлена или составлена потребителем в присутствии генерального директора Медцентра и удостоверена им.