

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ЗДРАВЬЕ»



Н.В. Михалькова

2026 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

Правила определяют порядок посещения ООО «ЗДРАВЬЕ», далее – Организация, получения амбулаторной помощи и взаимодействия пациентов, сопровождающих и работников. Их цель – безопасное и своевременное оказание помощи с соблюдением прав пациента.

1. Общие положения и информация

1.1. Правила применяются вместе с Федеральным законом № 323-ФЗ, Законом РФ № 2300-1 и постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659. Они не устанавливают ограничений прав сверх предусмотренных законом и не заменяют договор, медицинское согласие или специальные порядки оказания помощи.

1.2. Место оказания помощи: г. Тула, ул. Новомосковская, д. 5.

Режим работы: с 8:30 до 19:00 с понедельника по пятницу, с 9:00 до 14:00 в субботу.

Запись по телефонам: 37-11-46, 8-950-905-2500.

Актуальные сведения о работе, врачах, услугах, ценах и лицензии доступны на сайте mczd.ru и информационном стенде. При временном приостановлении деятельности Организация размещает на сайте либо в иной доступной форме дату приостановления и продолжительность перерыва.

1.3. Услуги оказываются в пределах лицензии. При отсутствии необходимых условий врач объясняет порядок обращения в соответствующую медицинскую организацию.

2. Запись и посещение

2.1. Плановый прием проводится по предварительной записи. Администратор согласовывает дату, время, врача и сообщает требования подготовки. Прямое обращение к врачу-специалисту допускается, если обязательное направление не установлено законом или применимым порядком.

2.2. Рекомендуются прибыть за 10-15 минут до приема для оформления документов. При невозможности прийти желательно предупредить не позднее чем за 2 часа доступным способом. Этот срок является организационной просьбой и не ограничивает право на отказ от договора.

2.3. При опоздании администратор согласовывает возможность приема или новое время. Уменьшение необходимого объема помощи из-за опоздания

без медицинского обоснования не допускается. Штрафы и автоматическое списание всей стоимости за неявку настоящими Правилами не устанавливаются.

2.4. При задержке приема или отсутствии врача администратор сообщает о ситуации и предлагает доступные варианты. Замена врача и изменение согласованных условий обсуждаются с пациентом или заказчиком.

3. Документы и сопровождение ребенка

3.1. Для оформления договора и документации предъявляются необходимые документы, удостоверяющие личность пациента и действующего от его имени лица. Для ребенка представляются свидетельство о рождении или иной соответствующий возрасту документ, а для представителя – документы о его полномочиях. Проверка проводится при первичном оформлении, изменении сведений и в иных необходимых случаях.

3.2. Отметка о ребенке в паспорте родителя не является единственным допустимым подтверждением родства. Администратор принимает надлежащие документы о родительстве, усыновлении, опеке или иных законных полномочиях.

3.3. Заказчик услуг, сопровождающий и законный представитель могут быть разными лицами. Сопровождающий не подписывает медицинское согласие вместо пациента или законного представителя только на основании родства либо факта оплаты.

3.4. Лицо, уполномоченное дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказаться от него, определяется с учетом возраста пациента, вида вмешательства и исключений, предусмотренных статьями 20 и 54 Федерального закона № 323-ФЗ. До достижения возраста самостоятельного медицинского согласия согласие дает один из родителей или иной законный представитель. После достижения установленного законом возраста согласие дает сам несовершеннолетний, кроме предусмотренных законом исключений. Заключение и оплата договора не заменяют медицинское согласие. Информация о здоровье несовершеннолетнего предоставляется в порядке статьи 22 указанного закона, включая предусмотренное ею право законных представителей получать информацию о подростке, не приобретшем полную дееспособность.

3.5. При экстренном состоянии оформление договора, оплата и отсутствие документов не могут задерживать безотлагательную помощь.

4. Порядок оказания помощи

4.1. Врач определяет медицинские показания, противопоказания, объем обследования и лечения на основе применимых требований. Пациент сообщает известные сведения о состоянии здоровья, аллергии и лекарствах, представляет имеющиеся результаты обследований.

4.2. До вмешательства врач предоставляет необходимую информацию и оформляется информированное добровольное согласие. При отказе

разъясняются последствия и оформляется отказ с подписями уполномоченного лица и медицинского работника в установленном порядке. Отказ не создает общего освобождения Организации от ответственности.

4.3. График наблюдения ребенка определяется врачом с учетом возраста, состояния и действующих требований к соответствующему виду помощи. Изменение медицинского плана и его основания отражаются в медицинской документации; изменение платного перечня и цены согласуется отдельно.

4.4. При симптомах острого инфекционного заболевания необходимо сообщить об этом при записи и при входе. Сотрудник организует дальнейшие действия согласно санитарным требованиям и возможностям Организации. Ограничение распространения инфекции не должно задерживать необходимую экстренную помощь.

4.5. При угрозе жизни медицинская помощь оказывается безотлагательно и бесплатно; персонал вызывает скорую помощь и при необходимости организует передачу пациента. Пациент не ожидает общей очереди. Срок «в течение часа» к экстренной помощи не применяется. При состояниях без явной угрозы жизни срочность и дальнейший маршрут определяет медицинский работник.

5. Договор и расчеты

5.1. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается в письменной форме. До начала оказания услуг стороны согласуют их перечень, стоимость, сроки и порядок оплаты. При необходимости дополнительных платных услуг Организация предварительно сообщает об этом пациенту и (или) заказчику, разъясняет перечень и стоимость и получает согласие потребителя. В Организации изменение перечня и стоимости оформляется письменным дополнительным соглашением. Дополнительные услуги не оказываются за плату без необходимого согласия. Отказ от них не ограничивает право получить согласованные услуги, если их отдельное оказание медицински допустимо. Порядок предоставления скидок определяется действующим положением и условиями конкретной акции.

5.2. Организация выдает расчетные документы в соответствии с законом. Оплата не является условием оказания помощи в экстренной форме. Отказ от договора и возврат денежных средств рассматриваются по закону с учетом фактического исполнения и обоснованных расходов.

6. Документация и конфиденциальность

6.1. Организация ведет и хранит медицинскую документацию в установленном порядке. Самовольное изъятие оригиналов из мест хранения не допускается. Пациент и другие уполномоченные законом лица вправе знакомиться с документацией, а также получать медицинские документы, их копии и выписки в порядке, установленном законодательством. Ознакомление с оригиналами и выдача документов являются отдельными процедурами.

6.2. Запрос о предоставлении документов регистрируется в день поступления. Заявитель указывает сведения для идентификации, требуемые документы, период и способ получения; при личном обращении предъявляет документ, удостоверяющий личность, а представитель подтверждает полномочия. Электронная выдача осуществляется с учетом установленных требований к идентификации и защите сведений.

6.3. Копии и выписки предоставляются в порядке и сроки приказа Минздрава России от 31.07.2020 № 789н. Документы о результатах оказанных платных услуг выдаются без дополнительной платы.

6.4. Информация о здоровье и факте обращения защищается как врачебная тайна. Передача третьим лицам осуществляется при наличии законного основания. Сам факт оплаты услуг не предоставляет доступа к медицинским сведениям.

6.5. Ознакомление с медицинской документацией проводится по приказу Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н. В течение двух рабочих дней после поступления письменного запроса заявителю сообщают дату, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление, и место ознакомления. Максимальный срок ожидания возможности ознакомления не превышает десяти рабочих дней со дня поступления запроса. Ознакомление проводится в присутствии ответственного работника; допускаются выписки и снятие копий, в том числе техническими средствами, с соблюдением установленного порядка и прав других лиц.

7. Поведение и обращения

7.1. Пациенты и посетители соблюдают санитарные требования, поддерживают порядок, уважительно общаются и бережно обращаются с имуществом. Запрещены угрозы, насилие, курение в запрещенных местах и действия, мешающие безопасному оказанию помощи. Сопровождающие обеспечивают надзор за ребенком с учетом его возраста.

7.2. Фото- и видеосъемка не должна нарушать права других пациентов, врачебную тайну и защиту персональных данных или мешать медицинским действиям.

7.3. При конфликте сотрудник приглашает ответственное лицо. Меры безопасности не могут служить основанием для отказа в экстренной помощи. Ущерб имуществу и ответственность сторон оцениваются по закону; автоматические удержания настоящими Правилами не устанавливаются.

7.4. Обращения принимаются лично через [должность или подразделение], по адресу [почтовый адрес], электронно [адрес]. Контакты надзорных органов и способы подачи жалоб размещены на сайте и информационном стенде. Срок ответа определяется характером требования и законом; единый срок не заменяет специальные сроки удовлетворения требований потребителя.