



**Domedica24**  
Доступная медицина

198095, г. Санкт-Петербург, пл. Стачек, дом 9, стр.1, ЭТ/ПОМ 1/13-Н, Ч.П.

№2

р/с 40702810755000050048 в СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК

БИК 044030653 к/с 30101810500000000653

тел. (812) 380-83-84

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

ООО «Доступная Медицина»

С. Кузнецов

30 апреля 2024 г.



**Правила внутреннего распорядка для Пациентов  
в Клинике ООО «Доступная Медицина»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила являются организационно-распорядительным документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации правила поведения пациентов во время их нахождения в структурных подразделениях ООО «Доступная Медицина» (далее – Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений пациентом и/или его представителем и Клиникой.

**2. ЗАПИСЬ НА ПРИЁМ**

2.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты, а также иную информацию у администраторов Клиники непосредственно в Клинике или позвонив по телефону: +7 (812) 380-83-84.

2.2. Прием пациентов осуществляется по предварительной записи. День и время приёма пациент выбирает исходя из имеющихся свободных окон по согласованию с администратором Клиники.

2.3. Администратор Клиники подтверждает запись Пациента за день до исследования и в день исследования. В случае, если Пациент не подтвердил свою запись (не взял трубку и/или не ответил в Whats App), то администратор Клиники отменяет запись Пациента.

2.4. Пациент приходит на диагностику, сдачу анализов или приём к врачу не позднее чем за 10 минут до назначенного времени с целью оформления соответствующих документов.

2.5. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора.

2.6. При проведении диагностики и/или приема врача, лечебных манипуляций может возникнуть непредвиденная задержка с пациентом на неопределенное время, об этом администратор Клиники информирует следующего пациента, чтобы скорректировать его прием.

2.7. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, администратор имеет право перенести время исследования или назначить исследование на другой день.

2.8. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

2.9. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения услуги Клиники не оказываются.

### **3. ПРИЁМ ПАЦИЕНТА**

3.1. Пациент обязан:

- проявлять в общении с медицинскими работниками, а также с иным персоналом Клиники (включая администраторов и уборщиц) такт и уважение, быть выдержанным и доброжелательным;
- заходить в кабинет только по приглашению персонала Клиники;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- являться на исследования и приемы врачей в установленное и согласованное с администраторами Клиники время;
- сообщать медицинским сотрудникам и администраторам Клиники всю необходимую информацию: о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- подписать согласие на обработку персональных данных;
- неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- не вмешиваться в действия медицинского персонала, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- соблюдать санитарно-гигиенический режим: надеть бахилы при входе в Клинику, оставить верхнюю одежду в специально предназначенном для этого месте;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

3.2. Медицинская карта пациента, информированные согласия на манипуляции являются собственностью Клиники и хранятся в регистратуре Клиники. При необходимости пациенту выдаётся выписка из медицинской карты,

либо пациент (или его законный представитель) может ознакомиться с медицинской документацией в присутствии лечащего врача.

3.3. Клиника может отказаться от проведения исследования пациенту в случаях несоблюдения пациентом правил внутреннего распорядка Клиники, а также, если это исследование не соответствует требованиям технологий, стандартов может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

#### **4. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

4.1. Денежные средства (либо часть денежных средств) при оказании платных услуг возвращаются пациенту в случаях, когда оплаченная им услуга остается по различным причинам нереализованной, а именно: - платная медицинская услуга оказана не в полном объеме; - невыполнение обязательств по договору оказания платных услуг допущено по вине Исполнителя или услуга выполнена ненадлежащего качества; - при одностороннем расторжении договора; - возврат ошибочно начисленных денежных средств после обнаружения счетной ошибки; - по другим причинам.

4.2. Денежные средства за не оказанные платные услуги возвращаются Заказчику в течении десяти дней с момента предоставления в Клинику Заявления на возврат денежных средств.

4.3. Возврат денежных средств Пациентам осуществляется в Клинике, где Пациент проходил исследование в будние дни.

#### **5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ПАЦИЕНТОВ**

5.1. В случае нарушения прав пациента, пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой непосредственно к Главному врачу, Управляющему Клиники, а также выбрать иные способы защиты нарушенных прав.

5.2. Замечания, предложения и отзывы о работе Клиники пациенты могут вписать в «Книгу жалоб и предложений», которая находится у Администратора или отправить по электронной почте [director@domedica24.ru](mailto:director@domedica24.ru). Обращение Пациента

обязательно будет рассмотрено администрацией Клиники в течение 10 рабочих дней. О результатах будет сообщено в определенном пациентом порядке.

5.3. Споры, возникшие между Пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ КЛИНКОЙ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, ОТРАЖАЮЩИХ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ, КОПИЙ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, СПРАВОК, МЕДИЦИНСКИХ ЗАКЛЮЧЕНИЙ**

6.1. Медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, копии медицинских документов, справки, содержащие сведения о состоянии здоровья пациента и оказания медицинской помощи в Клинике, медицинские заключения (далее - Документы) выдаются при личном обращении пациента (его законного или уполномоченного представителя) за получением указанных документов в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего полномочия представителя пациента.

6.2. В случае оказания медицинской помощи в рамках территориальной программы обязательного медицинского страхования справки и медицинские заключения выдаются пациентам при предъявлении полиса обязательного медицинского страхования.

6.3. Документы выдаются на основании письменного заявления пациента (его законного или уполномоченного представителя).

6.4. Выдача результатов исследований представителю пациента, не указанному в договоре, не имеющему доверенности, оформленной в установленном Законом порядке, не допускается, в целях сохранения медицинской тайны в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

## **7. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ В КЛИНИКЕ**

7.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях Клиники ведется видеонаблюдение.

7.2. В Клинике запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные и энергетические напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- курить в помещениях Клиники (в том числе электронные сигареты/любые электронные устройства, предназначенные для курения);
- принимать любые препараты, стимулирующие центральную нервную систему (за исключением лекарственных средств);
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- самовольно брать в руки или прикасаться в служебных помещениях Клиники к медицинской технике, оборудованию, медицинскому инвентарю, лекарственным препаратам и т.д.;
- помещать на стендах объявления без разрешения руководства Клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства Клиники;
- выполнять в помещениях медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- запрещается доступ в здания и служебные помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического или иного опьянения, в состоянии не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, а также агрессивного

поведения. В случае выявления указанных лиц они удаляются из зданий и помещения Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ**

8.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

8.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники и иным пациентам, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.3. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с главным врачом), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения и иных законных требований.