

Утверждены  
приказом генерального директора  
ООО "Ройал Мед"  
от "01" сентября 2023 года № 237

## **Правила поведения пациентов в Обществе с ограниченной ответственностью "Ройал Мед"**

### **Общие положения**

1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных", Федеральным законом от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. № 736 об утверждении "Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

2. Настоящие правила определяют поведения пациентов в ООО "Ройал Мед" (далее - Общество), при получении платных медицинских услуг (далее - услуги) с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинской организации, а также работников Общества.

3. Термины, применяемые в правилах:

потребитель - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

посетитель - физическое лицо, посетившее медицинскую организацию с другой целью;

исполнитель - медицинская организация, оказывающая платные медицинские услуги в соответствии с договором;

медицинская организация - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

медицинское вмешательство - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

профилактика - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление

причин и условий их возникновения, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания;

диагностика - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;

лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

медицинский работник - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности;

заказчик - физическое лицо, имеющее намерение приобрести платные медицинские услуги либо приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.

4. Медицинская карта стоматологического больного (далее - медицинская карта) получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, является основным учетным медицинским документом медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях взрослому населению. Медицинская карта ведется Обществом на бумажном носителе, хранится с момента последнего обращения пациента 25 лет в архиве Общества и является его собственностью. Рентгеновские снимки, выполненные Обществом, информированные добровольные согласия, анкета здоровья, являются неотъемлемой частью медицинской карты. Рентгеновские снимки выдаются пациенту на бумажном носителе.

5. Общество является медицинской организацией частной системы здравоохранения, имеющее государственную лицензию на осуществление медицинской деятельности № Л041-01148-78/00338586, срок действия - бессрочно, лицензия выдана Комитетом по здравоохранению города Санкт-Петербурга: 191023, г. Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, дом 1, телефон (812) 314-04-43.

6. Медицинская помощь Обществом оказывается в амбулаторных условиях (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения), взрослому населению, в плановой форме (медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью).

7. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия (далее - ИДС) гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи (ст.20 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"). ИДС оформляется в письменной форме.

8. Правила размещаются в доступном для ознакомления потребителей месте на информационном стенде "Информация Потребителя" (далее - информационный стенд) в течение всего рабочего времени Общества и (или) на официальном сайте: <https://spb.royal-med.ru/>).

#### Порядок обращения в медицинскую организацию

1. Услуги предоставляются по предварительной записи при личной явке или по телефону (812) 496-21-27, в дни и часы работы Общества, исходя из имеющегося свободного времени.

2. До заключения договора потребитель, законный представитель потребителя (заказчик) знакомится с Положением о предоставлении платных медицинских услуг, Прейскурантом исполнителя, Положением о сроках оказания услуг, Положением о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг, настоящими Правилами.
3. При первичном обращении администратор оформляет паспортную часть медицинской карты. Для оформления необходимых медицинских документов потребитель должен являться не менее чем за 15 минут до назначенного времени приема.
4. В случае опоздания пациента на прием более 10 минут лечащий врач вправе отказать пациенту в оказании услуги и перенести прием на другой день и другое время, согласованное с пациентом.
5. Пациент должен являться за 10 минут до приема. В случае неявки на прием в назначенное время пациент должен предупредить (по телефону или личной явке) не менее чем за 24 часа до начала приема.
6. В лечебно-диагностические кабинеты пациент может войти только по приглашению медицинского работника.
7. В случае отсутствия врача (болезнь, другие причины) администратор информирует пациента о невозможности его приема в назначенное время и предоставлении ему другого времени и даты приема.
8. В случае необходимости оказания помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения при входе в помещение Общества и выходе из него, а также при передвижении по лечебным кабинетам пациенту либо лицу, сопровождающему его, необходимо обратиться к администратору.
9. В случае необходимости предоставления физической помощи пациенту с ограниченными возможностями, во время оказания ему услуг, допускается нахождение в лечебном кабинете сопровождающего его лица (лиц) с согласия пациента и разрешения лечащего врача при условии беспрекословного выполнения всех указаний врача.

#### Права и обязанности пациента

1. Пациент имеет право:
  - а) на выбор врача и выбор медицинской организации;
  - б) на информацию об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах;
  - в) на информацию о медицинских работниках, участвующих в предоставлении услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
  - г) на профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
  - д) на получение консультаций врачей-специалистов;
  - е) на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
  - ж) на информацию о своих правах и обязанностях;
  - з) на информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
  - и) на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
  - к) на защиту персональных данных и сведений, составляющих врачебную тайну;
  - л) на отказ от медицинского вмешательства;
  - м) на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
  - н) на предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
  - о) на ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья;
  - п) на получение медицинских документов (их копии) и выписки из них;

р) на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

2. Пациент обязан:

- а) соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
- б) заботиться о сохранности своего здоровья;
- в) бережно относиться к имуществу Общества;
- г) соблюдать требования пожарной безопасности;
- д) предоставлять достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе, противопоказаниях, принимаемых лекарственных препаратах, известных ему аллергических реакциях, а также ранее перенесенных и имеющихся заболеваниях и иные сведения, которые могут повлиять на качество услуг;
- е) выполнять условия гарантии на овеществленные результаты оказанных медицинских услуг;
- ж) выполнять назначения, рекомендации лечащего врача, а в случае изменения состояния здоровья в процессе диагностики и лечения, немедленно информировать лечащего врача по телефону и (или) прибыть на прием в разумные сроки согласно полученным врачебным рекомендациям;
- з) ознакомиться с планом лечения;
- и) соблюдать график визитов для проведения диагностики, лечения и плановых осмотров;
- к) явиться за 10 минут до назначенного времени приема и уведомлять исполнителя за 24 часа об отмене назначенного врачом визита вне зависимости от причины отмены;
- л) уведомить о фактах получения медицинских услуг в других медицинских организациях, последствия которых могут повлиять на результаты уже оказанных по договору услуг, на гарантийные обязательства, или повлечь за собой изменения в плане лечения и сроках оказания услуг;
- м) согласовывать с лечащим врачом возможность нахождения в лечебном кабинете сопровождающего лица;
- н) соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинской организации;
- о) соблюдать нормы поведения в общественных местах, общепринятые правила этики по отношению к другим потребителям (пациентам), посетителям и работникам Общества;
- п) оплатить оказанные услуги в соответствии с прейскурантом, в сроки и порядке, предусмотренном договором на оказание услуг, если иное не предусмотрено соглашением сторон или в установленном законом порядке;
- р) уведомить об изменении фамилии, имени, отчества (при наличии), места жительства;
- с) подписывать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство либо отказ от него;
- т) выполнять настоящие правила.

Потребителям (пациентам) и посетителям запрещается

1. В целях соблюдения общественного порядка, обеспечения личной безопасности работников медицинской организации, потребителей (пациентов) и посетителей, в целях соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- а) приносить огнестрельное, газовое, холодное и иное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, отравляющие вещества, спиртные напитки, наркотические и токсические вещества и иные предметы и средства, наличие которых либо их применение (использование) могут представлять угрозу жизни и безопасности окружающих;
- б) приносить крупногабаритные предметы, спортивный инвентарь, средства передвижения, а также приходить с животными (за исключением собаки-проводника при наличии документа, выдаваемого по форме и в порядке, утвержденном Приказом Минтруда России от 22.06.2015 г. 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи");

- в) входить в помещение Общества в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, вести себя агрессивно, иметь внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям;
- г) изымать какие-либо документы с информационного стенда;
- д) размещать объявления и иную информацию;
- е) курить, распивать спиртные напитки и употреблять запрещенные вещества;
- ж) играть в азартные игры;
- з) самовольно проникать в служебные помещения;
- и) осуществлять любую агитационную деятельность;
- к) разговаривать в лечебно-диагностических кабинетах по мобильному телефону;
- л) находиться в лечебно-диагностических кабинетах в верхней одежде, грязной обуви (необходимо надеть на обувь бахилы, снять верхнюю одежду);
- м) проводить фотосъемку, видеосъемку и аудиозапись.

### **Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

1. Информация о состоянии здоровья пациента, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом.
2. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, осуществляется в соответствии с Порядком, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2021 г. 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента".
3. Максимальный срок ожидания предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать 10 рабочих дней со дня поступления письменного запроса.
4. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема.
5. Медицинские документы (их копии) и выписки из них выдаются в соответствии с Порядком, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 г. № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них".
6. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (до 30 дней).
7. Справки выдаются в соответствии с Порядком, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.09.2020 г. № 972н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений".
8. Срок выдачи справки не должен превышать 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий.
9. Общество не выдает документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность.

### **Режим работы**

1. Режим работы Общества: с понедельника по пятницу с 9.00 до 15.00, суббота и воскресенье - выходной.
2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора, информация размещается на информационном стенде и (или) официальном сайте либо в иной доступной форме (автоответчик).
3. В случае временного приостановления деятельности Общества для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий информация для потребителя размещается на официальном сайте, информационном стенде, либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность Общества будет приостановлена.

4. Информация о режиме работы Общества и графике работы медицинских работников, участвующих в оказании услуг, размещается на информационном стенде и (или) на официальном сайте Общества.
5. Прием граждан администрацией осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема располагается на информационном стенде и (или) на официальном сайте Общества.

#### **Ответственность за нарушение правил**

1. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, нарушение общественного порядка в помещении и на территории Общества, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.