

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов медицинского центра
ООО «СтатусКлиникаДмитров»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и Уставом ООО «СтатусКлиникаДмитров».

1.2. Правила внутреннего распорядка ООО «СтатусКлиникаДмитров» (далее — Медицинская организация) для пациентов (далее — Правила) являются локальным организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента в Медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его законным представителем) и Медицинской организацией.

1.3. Внутренний распорядок — это регламент выполнения профессиональной деятельности работниками Медицинской организации, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также фиксацию прав и обязанностей сторон при получении помощи.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также третьих лиц, обратившихся в Медицинскую организацию. Они размещаются на информационном стенде в холле регистратуры и на официальном сайте www.statusmg.ru.

2. Порядок обращения пациентов и безбумажного оформления

2.1. Для получения медицинской помощи пациент (его законный представитель) обращается в регистратуру Медицинской организации лично, по телефонам +7(495)255-11-03, +7(495)993-80-46 или через сеть Интернет на сайте statusmg.ru.

2.2. Запись на прием осуществляется на свободные часы по согласованию с регистратором. Для оформления первичной документации пациенту рекомендовано прибыть в регистратуру за 15 минут до назначенного времени.

2.3. Взаимодействие с Пациентом строится на основании **Договора-оферты**. При первичном обращении в МИС заводится электронная карта. Пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность, на основании которого формируется бумажный **Бланк-заказ**. Подписание Пациентом данного Бланка-заказа до начала приема является официальным акцептом (заключением) Договора-оферты и согласием на обработку персональных данных.

При получении платных медицинских услуг анонимно сведения о пациенте фиксируются с его слов. В связи с отсутствием документа, удостоверяющего личность, возможности Исполнителя по идентификации пациента и подтверждению его личности ограничены.

2.4. Передача сведений в Единую государственную информационную систему в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ) осуществляется в случаях и объеме, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.5. В Медицинской организации действует система **постоплаты**. Точный перечень оказанных услуг формируется в МИС по назначению врача по окончании приема. Пациент обязан подойти к кассе, проверить перечень, подписать **Акт об оказанных услугах** и произвести оплату (наличными средствами или картой), после чего ему выдается фискальный чек.

2.6. Предоставление медицинских услуг Пациентам, застрахованным по программам добровольного медицинского страхования (далее — ДМС) либо обслуживающимся на основании прямых договоров Медицинской организации с юридическими лицами (организациями), осуществляется на основании трехсторонних или двухсторонних договоров, где Заказчиком (плательщиком) выступает страховая компания (СК) или организация-работодатель.

При первичном и последующих обращениях Пациента по ДМС или договору с организацией, администратор регистратуры производит его идентификацию, проверяет наличие действующего страхового полиса, гарантийного письма или нахождение Пациента в утвержденных списках прикрепления.

Пациент подписывает Лист регистрации и согласие пациента на обработку персональных данных (ДМС/Организации) до начала приема.

2.7. Необходимым условием для начала лечения является оформление Информированного добровольного согласия (ИДС) на медицинское вмешательство. С 14 лет несовершеннолетний пациент подписывает ИДС собственноручно. При отказе от вмешательства пациенту разъясняются последствия, что оформляется в карте и подписывается пациентом.

2.8. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, плановое лечение и прием не проводятся.

2.9. В помещениях Медицинской организации в целях безопасности запрещены несанкционированная фото-, видеосъемка, курение и нахождение в неустановленное режимом работы время.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право на:

- Гуманное и уважительное отношение со стороны персонала;
- Получение информации о квалификации лечащего врача;
- Выбор врача в рамках действующего графика работы специалистов клиники;
- Облегчение боли доступными методами и препаратами;
- Защиту своих персональных данных и сведений, составляющих врачебную тайну;
- Бесплатное получение результатов исследований и выписок на бумаге или на email;
- Получение документов для налогового вычета по новой утвержденной форме ФНС.

3.2. Пациент обязан:

- Соблюдать режим работы клиники и настоящие Правила;
- Выполнять медицинские предписания и сотрудничать с врачом на всех этапах;
- Своевременно и в полном объеме оплатить фактически оказанные услуги на кассе по системе постоплаты;

- Предоставить врачу достоверную информацию о хронических болезнях, аллергиях и противопоказаниях;
- Сообщить об отмене или переносе записи не менее чем за 24 часа;
- Бережно относиться к имуществу Медицинской организации.

3.3. Лечащий врач по соглашению с руководством может отказаться от наблюдения и лечения пациента (если это не угрожает жизни человека), в случае грубого нарушения пациентом медицинских предписаний или настоящих Правил.

4. Порядок получения информации и выдачи документов

4.1. Информация о состоянии здоровья, диагнозе и рисках предоставляется пациенту в доступной форме лечащим врачом. Информация может сообщаться членам семьи, если пациент не запретил этого в анкете. В отношении лиц, признанных недееспособными, информация передается их официальному законному представителю.

4.2. Электронные копии медицинских заключений и результаты анализов могут быть направлены Медицинской организацией на подтвержденный email пациента, зафиксированный в Бланке-заказе при регистрации.

4.3. По письменному требованию пациента Медицинская организация безвозмездно предоставляет бумажные копии медицинских документов и выписок. Выдача листов нетрудоспособности (электронных больничных) осуществляется лечащим врачом после личного осмотра пациента в сроки, установленные законодательством РФ.

5. Порядок разрешения конфликтов и рассмотрения претензий

5.1. В случае недовольства качеством услуг или нарушением прав, пациент (его представитель) может обратиться с письменной жалобой (претензией) на имя Главного врача или Генерального директора.

5.2. Письменная претензия регистрируется в регистратуре администратором. Она должна содержать ФИО пациента, контакты, суть требований и личную подпись.

5.3. Сроки рассмотрения и удовлетворения обоснованных требований пациентов строго регламентируются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ № 659.

5.4. В случае категорического уклонения пациента от расчетов и отказа от подписания Акта на кассе после приема, сотрудники Медицинской организации составляют внутренний Акт об отказе от оплаты для последующего принудительного взыскания задолженности в судебном порядке.