

«Утверждаю»
Главный врач ООО «БЛДЦ»
И.В.Власов
«15» января 2026г.



**Правила внутреннего распорядка для пациентов
медицинского центра ООО «БЛДЦ»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «БЛДЦ» (далее Медцентр) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 23.04.2012 №390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи» Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Внутренний распорядок Медцентра для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Медцентра, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Медцентре.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Медцентр, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Медцентр;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц; информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Медцентра <http://блдц.рф>.

2. Порядок обращения пациентов в Медцентр

2.1. ООО «БЛДЦ» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по номеру телефона 112.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру Медцентра с целью получения талона на прием к врачу предварительно записавшись по телефону, либо через телекоммуникационную сеть Интернет на официальном сайте Медцентра <http://блдц.рф>. Запись на прием к врачу также осуществляется через регистратуру Медцентра.

2.3. За 15 минут до назначенного времени приема врача Пациент должен явиться в Медцентр и обратиться в регистратуру для оформления Договора платных медицинских услуг, оформления медицинской карты и получения талона на прием. При обращении в

регистратуру необходимо представить паспорт, либо свидетельство о рождении ребенка для детей до 14 лет и, при наличии, полис добровольного медицинского страхования. В случае оформления листа нетрудоспособности в обязательном порядке необходимо предоставить страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС).

2.4. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом врача с 7.00 до 20.00 в будние дни. В выходные и праздничные дни: с 7.00 до 17.00 в субботу и воскресенье; обратившись в регистратуру по телефону.

2.5. В оформлении талона на прием может быть отказано в случае непредставления документов, указанных в подпункте 2.3. настоящих Правил, а также при отсутствии свободного времени записи на прием у необходимого специалиста.

2.6. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием в указанный кабинет для получения медицинской услуги. Прием пациентов без предварительной записи или опоздавших на 15 минут к началу приема возможен при условии наличия у врача свободного времени, без ущемления интересов пациентов, записавшихся на прием.

2.7. Врач вправе сместить (задержать) время приема в случае возникновения сложной клинической ситуации, либо в случае приема пациента, требующего оказания срочной медицинской помощи.

2.8. В регистратуре Медцентра при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, СНИЛС, данные полиса добровольного медицинского страхования, при наличии.

2.9. Медицинская карта пациента является собственностью медцентра и хранится в регистратуре.

2.10. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет сотрудником регистратуры или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Медцентра без согласования с руководством Медцентра.

2.11. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема посетителей главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Медцентра у регистратуры.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан».

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в предоставлении медицинских услуг;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи; (выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ);

- обследование, лечение и нахождение в Медцентре и/или его подразделениях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям; облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном Медцентром порядке с жалобой к должностным лицам Медцентра, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу Медцентра, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Медцентра и/или его подразделения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Медцентра для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (при входе в Медцентра одевать бахилы, снимать верхнюю одежду, оставлять в гардеробе);
- при введении масочного режима в Медцентре, пациенты должны носить медицинские маски, в соответствии с правилами ношения масок (соблюдение масочного режима регулируется законодательством РФ);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать сроки посещения врача;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, о возникающих аллергических реакциях и др.;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ бережно относиться к имуществу Медцентра;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- 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 случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Медцентра.

3.4. На территории Медцентра запрещается:

- проносить на территорию крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);
- приносить в Медцентр и/или его подразделения, служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- посещать Центр и/или его подразделения с домашними животными;
- курить на территории Центра и/или его подразделения, на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях; в том числе на прилегающей территории;
- самовольно проникать в служебные помещения Центра и/или его подразделений;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации Медцентра;
- запрещается доступ в здание и служебные помещения Медцентра и/или его подразделений, лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов;
- пациенты и иные посетители Медцентра и/или его подразделений, не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской услуги, а также других клиентов, посетителей и сотрудников Медцентра. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. При этом Медцентр (Работники) вправе осуществлять (производить) фотосъёмку, аудио- и видеозапись лиц находящихся на территории подразделений Медцентра и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения. В соответствии с Правилами Медцентра, пациент и иные посетители Медцентра и его подразделений считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, аудио- и видеозаписи;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- пользоваться в медицинском (процедурном) кабинете мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в процедурный кабинет рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Центра, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или Правилами Медцентра;
- производить фото- и видеосъемку на территории Медцентра и его структурных подразделений без предварительного разрешения Администрации;
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещении Медцентра и его структурных подразделений;
- выполнять в помещениях Медцентра и его структурных подразделений функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях в иных коммерческих целях без предварительного разрешения Администрации;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории Центра и его структурных подразделений объявления без разрешения Администрации;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Медцентра и его структурных подразделений. Администрация Медцентра не несет ответственность за оставленные без присмотра личные вещи пациентов.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Медцентром

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Медцентром рассматриваются должностными лицами Медцентра в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в Редакции от 28.12.2024 г. — Действует с 30.03.2025 г.).

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующей регистратурой или в администрацию Медцентра согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации Медцентра в письменном виде.

4.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. **Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма главного врача.** В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, **о чем делается запись в журнале.** В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.6. Гражданин в своем письменном обращении на имя главного врача медцентра в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (при наличии номер мобильного телефона).

4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Медцентра, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Медцентра, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.10. В случае неверно указанного почтового адреса или мобильного телефона, до получения извещения от Заявителя обращения о необходимости внесения изменений в данные реквизиты, все письма, направленные по указанному адресу, считаются отправленными надлежащим образом.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заместителем главного врача или иными должностными лицами Медцентра. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья в соответствии с «Порядком ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента» утвержденным приказом главного врача №66 от 30.12.2019г. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

7. График работы Медцентра и его должностных лиц

7.1. График работы Медцентра и/или его подразделения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Медцентра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Медцентра и/или его подразделения и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием пациентов, населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде рядом с регистратурой.

7.5. Режим работы Медцентра утверждается главным врачом.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Платные медицинские услуги оказываются пациентам согласно договору оказания платных медицинских услуг. Все пациенты, обратившиеся за медицинской помощью, в доступной форме информируются о возможности получения бесплатной медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в поликлинике по месту прикрепления.

8.2. Право оказания платных медицинских услуг в ООО «БЛДЦ» предусмотрено Уставом учреждения.

8.3. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующими законами РФ.

8.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.5. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение (Консультативный лист) установленной формы.

8.6. Отношения между Медцентром и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

9. Ответственность за нарушение настоящих Правил

9.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с несоблюдением правил подготовки к лабораторным исследованиям, несоблюдением указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников Медцентра, которые могут выразиться в снижении качества медицинской услуги, повлечь за собой осложнения от медицинского вмешательства, невозможность завершения услуги в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

9.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники Медцентра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

9.3. При нарушении правил общественного порядка пациентами, получающими медицинские услуги на основании договора оказания платных медицинских услуг, настоящих Правил и/или условий договора, Медцентр вправе включить такого клиента в «черный список» без права повторного обслуживания.

9.4. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской услуги, неуважение к сотрудникам Медцентра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории Медцентра и/или его структурного подразделения, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Медцентра, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.