

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**  
**"МЕДИЦИНСКАЯ КЛИНИКА "ДОКТОРОФ"**  
ИНН/КПП 8602311110/860201001 ОГРН 1238600006446 от 07.07.2023

---

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель генерального директора  
действующая на основании доверенности  
86АА 3531569 от 02.08.2023  
В.Л. Остащенко

---

**Положение о режиме работы и правилах внутреннего распорядка пациентов ООО**  
**«Медицинская клиника «Доктороф»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о режиме работы и правилах внутреннего распорядка пациентов ООО «Медицинская клиника «Доктороф»» (далее – Клиника) является локальным нормативным актом, определяющим порядок организации работы Клиники, правила поведения пациентов, посетителей и законных представителей пациентов при обращении за медицинской помощью, а также порядок взаимодействия между пациентами и медицинскими работниками.

1.2. Настоящее Положение разработано в целях обеспечения прав граждан при оказании медицинской помощи, создания безопасных и комфортных условий пребывания пациентов, соблюдения санитарно-эпидемиологических требований, создания условий для оказания качественной, своевременной и безопасной медицинской помощи.

1.3. Положение обязательно для исполнения пациентам, законным представителям пациентов, посетителям, работникам Клиники, иными лицами, находящимися на территории Клиники.

1.4. Настоящее Положение разработано в соответствии с: Конституцией Российской Федерации; Гражданским кодексом Российской Федерации; Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»; Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»; Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»; действующими санитарно-эпидемиологическими правилами; Уставом Клиники; локальными нормативными актами Клиники.

1.5. Клиника осуществляет медицинскую деятельность на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.6. Обращение пациента в Клинику за получением медицинских услуг подтверждает факт ознакомления и согласия пациента с настоящим Положением.

## **2. Режим работы Клиники**

- 2.1. Клиника осуществляет прием пациентов по предварительной записи.
- 2.2. Режим работы амбулаторного звена: ежедневно, с 9:00 до 20:00 без перерывов и выходных. Информация о графиках работы врачей, изменении режима работы, праздничных днях и временных изменениях размещается: на официальном сайте Клиники, на информационных стендах, либо предоставляется администраторами клиники.
- 2.3. Круглосуточный стационар Клиники осуществляет работу 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни. Госпитализация пациентов в круглосуточный стационар осуществляется в плановом порядке по медицинским показаниям в соответствии с внутренним порядком оказания медицинской помощи, утвержденным в Клинике.
- 2.4. Запись на прием осуществляется через: телефон, социальные сети, личное обращение, сторонние сайты партнеров.
- 2.5. Пациент обязан прибыть в Клинику не менее чем за 10–15 минут до начала приема для оформления необходимой медицинской документации.
- 2.6. При опоздании пациента более чем на 15 минут Клиника вправе: сократить время приема; перенести прием на другое время; отказать в приеме в случае невозможности изменения графика приема без ущерба для других пациентов.
- 2.7. В случае задержки приема по причинам, связанным с длительностью приема предыдущего пациента, либо иными обстоятельствами, влияющими на качество оказания медицинской помощи, Клиника принимает меры для минимизации времени ожидания.
- 2.8. Режим работы Клиники может быть изменен в выходные, праздничные дни, а также в случаях проведения санитарно-противоэпидемических мероприятий, технических работ или иных обстоятельств организационного характера.

## **3. Порядок обращения в Клинику**

- 3.1. При первичном обращении пациент обязан: письменно выразить согласие на обработку необходимых персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», предоставить документ, удостоверяющий личность; предоставить документы, необходимые для оказания медицинской помощи; предоставить достоверную информацию о состоянии здоровья, перенесенных заболеваниях, противопоказаниях, аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах; оформить информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство; ознакомиться и подписать необходимые документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации.
- 3.2. Медицинская помощь несовершеннолетним пациентам, а также гражданам с ограниченными возможностями, оказывается в присутствии законного представителя, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 3.3. Клиника вправе отказать в оказании плановой медицинской помощи в случаях: отсутствия необходимых документов; нахождения пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; агрессивного поведения пациента; нарушения пациентом настоящего Положения; отказа пациента от подписания обязательной медицинской документации; невозможности оказания медицинской услуги

по медицинским показаниям; возникновения угрозы жизни и здоровью работников Клиники и иных лиц.

#### **4. Правила поведения пациентов и посетителей**

4.1. Пациенты и посетители обязаны: соблюдать санитарно-эпидемиологический режим; соблюдать чистоту и общественный порядок; использовать бахилы или сменную обувь при посещении Клиники; уважительно относиться к медицинским работникам и другим пациентам; соблюдать требования пожарной безопасности; бережно относиться к имуществу Клиники.

4.2. Посещение пациентов, находящихся в стационаре клиники, не предусмотрено. Передача продуктов питания также не осуществляется. Пациенты обязаны соблюдать правила поведения и распорядок дня, установленные в стационаре.

4.3. На территории Клиники запрещается: курение табачной и никотинсодержащей продукции; распитие алкогольных напитков; употребление наркотических, психотропных и токсических веществ; нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; использование ненормативной лексики; угрозы, оскорбления, агрессивное поведение; нарушение общественного порядка; пронос оружия, колюще-режущих предметов и иных опасных веществ; громкие разговоры, шум, использование аудиоустройств без наушников; использование мобильной связи во время приема врача, диагностических исследований и медицинских манипуляций; фото-, аудио- и видеосъемка работников, пациентов, медицинской документации и помещений Клиники без предварительного письменного согласия администрации; самостоятельное изъятие документов из медицинских карт и информационных стендов; порча имущества Клиники.

4.4. При выявлении нарушений общественного порядка администрация Клиники вправе: отказать пациенту в дальнейшем обслуживании; вызвать сотрудников правоохранительных органов; потребовать возмещения причиненного ущерба.

#### **5. Права и обязанности пациента**

5.1. Пациент имеет право: на получение медицинской помощи надлежащего качества; на уважительное и гуманное отношение; на получение информации о состоянии здоровья; на получение информации о квалификации медицинских работников; на выбор врача и медицинской организации в порядке, установленном законодательством РФ; на сохранение врачебной тайны; на защиту персональных данных; на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство; на отказ от медицинского вмешательства; на ознакомление с медицинской документацией; на получение копий медицинских документов и выписок; на обращение с жалобами, заявлениями и предложениями.

5.2. Пациент обязан: соблюдать настоящее Положение; выполнять рекомендации лечащего врача; соблюдать режим лечения; предоставлять достоверную информацию о состоянии здоровья; своевременно информировать врача об изменениях состояния здоровья; соблюдать санитарно-противоэпидемический режим; своевременно оплачивать медицинские услуги согласно договору и прейскуранту; уважительно относиться к работникам и пациентам Клиники.

## **6. Порядок предоставления платных медицинских услуг**

6.1. Платные медицинские услуги оказываются на основании: договора на оказание платных медицинских услуг; информированного добровольного согласия пациента; действующего прејскуранта Клиники.

6.2. Пациент информируется: о стоимости медицинских услуг; о порядке оплаты; о возможных рисках и противопоказаниях; о возможности получения соответствующих видов медицинской помощи бесплатно в рамках программы государственных гарантий.

## **7. Порядок рассмотрения обращений граждан**

7.1. Пациент вправе обратиться в администрацию Клиники лично, письменно, по электронной почте, либо через официальный сайт.

7.2. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.3. Срок рассмотрения письменного обращения составляет до 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

## **8. Ответственность сторон**

8.1. Нарушение настоящего Положения влечет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. Пациент несет ответственность за достоверность предоставленных сведений о состоянии здоровья.

8.3. Клиника не несет ответственности за: последствия несоблюдения пациентом рекомендаций медицинских работников; осложнения, возникшие вследствие сокрытия пациентом информации о состоянии здоровья; личные вещи, оставленные без присмотра.

## **9. Заключительные положения**

9.1. Настоящее Положение утверждается приказом руководителя Клиники и вступает в силу с момента утверждения.

9.2. Изменения и дополнения к настоящему Положению утверждаются приказом руководителя Клиники.

9.3. Во всем остальном, не урегулированном настоящим Положением, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.