

**УТВЕРЖДАЮ**  
**ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР**  
**АО «Национальный Институт Независимой Медицинской Экспертизы НИМЭ»**  
**(АО «НИМЭ»)**  
**Истомина С.Ю.**

---

09.01.2019 г.

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

### **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ 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», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2 Правила внутреннего распорядка (далее именуемые - Правила) определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей Общества при получении медицинских услуг (Потребители услуг) с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также сотрудников Общества.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников Общества и его Пациентов, иных посетителей.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Общества и на сайте в сети «Интернет».

### **II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ОБЩЕСТВО. ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ.**

2.1. Оказание медицинских услуг, за исключением проведения судебно-медицинской экспертизы, в Обществе осуществляется на основании договора на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств. Судебно-медицинская экспертиза проводится на основании определения суда либо постановления следователя, без заключения договора с какой-либо из сторон спора.

2.2. Пациент обязан оплатить предоставленную Обществом медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

2.3. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.

2.4. Медицинская помощь в Обществе осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи Пациентов на приём к эксперту осуществляется через секретаря, как при их непосредственном обращении, так и по телефону.

2.5. В случае опоздания Пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, Общество вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.

2.6. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно Общество о своей неявке.

2.7. Информацию о правилах записи на прием/консультацию/обследование; о правилах подготовки к диагностическим исследованиям; о правилах и сроках госпитализации; перечне

медицинских услуг; о правилах предоставления платных медицинских услуг; перечне оказываемых платных медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма экспертов; о порядке предварительной записи на приём к экспертам – Потребитель услуг может получить по телефону либо у секретаря в устной форме при личном обращении. По заявлению пациента (в том числе устному) вышеуказанная информация может быть ему выдана (направлена) лично на руки/ посредством почтовой связи/электронной почты.

2.8. У АО «НИМЭ» отсутствует возможность предоставления медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Информацию о возможности получения медицинской помощи, о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год, Потребитель услуг может получить ознакомившись с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.9. У АО «НИМЭ» отсутствуют заключенные договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию.

2.10. АО «НИМЭ» не обладает прикрепленным населением и не проводит его диспансеризацию.

2.8. Общество вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Общества, либо 1 имуществу Общества, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором.

2.9. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководителю Общества.

### **III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

– 3.1. При обращении за медицинской помощью и её получении Пациент имеет право на: - выбор врача и выбор медицинской организации; - профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям; - получение консультаций врачей-специалистов; - получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья; - выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья; - защиту сведений, составляющих врачебную тайну; - отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами; - 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; - возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи; - уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи; - информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи; - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством; - получение медицинской помощи в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям; - обращение с жалобой к должностным лицам Поликлиники, а также к 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; - непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

– 3.2. Пациент обязан: - принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья; - своевременно обращаться за медицинской помощью; - уважительно относиться к персоналу Общества и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; - представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях; - выполнять медицинские предписания; - соблюдать правила внутреннего распорядка Общества для Пациентов и бережно относиться к имуществу Общества; - подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных; являться на консультацию за 10 минут до начала приема; при опоздании на прием своевременно информировать об этом Общество; - при невозможности явиться на прием информировать об этом регистратуру за 2 часа до начала приема; - соблюдать данные Правила и общепринятые правила поведения в общественных местах; - соблюдать требования пожарной безопасности; - соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в медицинские кабинеты Поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе); - в лечебном кабинете переводить мобильные телефоны на беззвучный режим работы, в рентгенологическом и анестезиологическом кабинетах – на авиарежим; - сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, исправно приходить на назначенные врачом визиты; - информировать о нахождении на стационарном лечении в случае обращения в Поликлинику в период госпитализации; - уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; - проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, особенно в ситуациях возможной задержки приема из-за сложного лечением или неотложного приема;-бережно относиться к имуществу Общества.

– 3.3. Пациентам Общества запрещено: - проносить на территорию Общества 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; - иметь при себе крупногабаритные предметы; - проносить крупногабаритные предметы (размер более 90 см х 75 см х 43 см), препятствовать их осмотру сотрудниками охраны; - находиться в служебных помещениях Общества без разрешения администрации Общества, в том числе журналистам и работникам СМИ; - курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Общества; - оставлять в помещениях Общества без присмотра детей в возрасте до 14 лет; - размещать в помещениях Общества объявления без разрешения администрации Общества; - преграждать проезд транспорта к входам в Обществе; - запрещается доступ в помещения Общества лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям; - проводить мероприятия в конференц-зале Общества, в том числе образовательного характера, не согласованные предварительно с Администрацией; - выполнять в помещениях Общества функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Общества в иных коммерческих целях; - играть в азартные игры в помещениях и на территории Общества; - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями; - выносить из помещения Общества документы, полученные для ознакомления; - изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов; - производить видеозапись, фотосъемку и аудиозапись медицинского работника при исполнении им своих профессиональных обязанностей без предварительного согласия самого медицинского работника как субъекта персональных данных (ст. 92 ч.2 323-ФЗ); - находиться в помещениях Общества в верхней одежде, грязной обуви; - запрещается доступ в здание Общества лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

#### **IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ ОБЩЕСТВОМ И ПАЦИЕНТОМ**

4.1. В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю, в случае неудовлетворения претензии в течение 3 (трех) рабочих дней пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде. При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Пациент имеет право минуя устный порядок обращения, сразу обратиться с письменной претензией.

4.2. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — руководителю Общества, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись лица, принявшего претензию с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи. Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись Пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4.3 Ответ Пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 (десяти) дней с момента ее подачи.

4.4. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

## **V. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОБЩЕСТВА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

5.1. Время работы Общества и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Общества с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

5.2. Режим работы Общества 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. 5.3. Информация о времени работы Общества, его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах в Обществе.

## **VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.**

6.1. В случае нарушения Пациентом настоящих Правил, персонал Общества вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Общества сотрудниками правоохранительных органов.

6.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу Общества, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Общества, причинение морального вреда персоналу Общества, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Общества, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.