

Утверждена типовая форма:
Приказом ООО «Доктор рядом» № 33 от 20.05.2025 г.
Приказом ООО «Хорошее настроение» № 33 от 20.05.2025 г.
Приказом АО «НМС» № 33 от 20.05.2025 г.
Приказом ООО «Беркана Медика» № 33 от 20.05.2025 г.
Приказом ООО «МК Доктор рядом» № 32-1 от 22.05.2025 г.
Приказом ООО «Орхидея» № 33/25-П от 26.05.2025 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ **для пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей** **сети клиник НИАРМЕДИК**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей сети клиник НИАРМЕДИК¹ (далее по тексту - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей во время их нахождения в месте оказания услуг сети клиник НИАРМЕДИК (далее по тексту - Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем), сопровождающими их лиц и иными посетителями и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для сотрудников Клиники и пациентов, сопровождающих их лиц: законных представителей пациентов, представителей по доверенности, иных посетителей Клиники, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Настоящие Правила размещаются на информационном стенде (стойке) регистратуры в доступном для пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей месте для самостоятельного ознакомления с Правилами, а также на официальном сайте <https://www.nrmed.ru> в сети Интернет (далее по тексту - Сайт).

1.4. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения потребителя (пациента);
- права и обязанности потребителя (пациента);
- порядок рассмотрения конфликтных ситуаций между потребителем (пациентом) и Клиникой;
- порядок предоставления потребителю (пациенту) информации о состоянии здоровья;
- порядок выдачи Клиникой копий медицинской документации, отражающих состояние здоровья пациента, копий его медицинских документов, справок, медицинских заключений;
- режим работы Клиники;
- ответственность пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей Клиники.

1.5. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, получающих медицинскую помощь в Клинике, представителей пациентов, сопровождающих пациентов лиц и иных посетителей Клинике (далее по тексту – Потребитель (Пациент)).

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ (ПАЦИЕНТА) В КЛИНИКУ

¹ Здесь и далее под терминами «Сеть клиник НИАРМЕДИК» понимаются следующие входящие в одну группу лиц юридические лица: ООО «Доктор рядом» (ОГРН 1027739819898), ООО «МК Доктор рядом» (ОГРН 1157746867464), ООО «Хорошее настроение» (ОГРН 1137746423979), АО «НМС» (ОГРН 1047796105170), ООО «Беркана Медика» (ОГРН 1167746741359), ООО «Орхидея» (ОГРН 1104025002300), ООО «ОК «Ниармедик – Доктор рядом» (ОГРН 1197746740718).

2.1 Клиника оказывает платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг (работ), указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, а также иные услуги, не запрещенные действующим законодательством РФ

2.2. Для получения медицинской помощи в Клинике пациент может лично, либо через своего представителя обратиться к администратору на стойку регистратуры Клиники, записаться по телефону. Предварительная запись осуществляется по телефону: +7 495 230 0309, посредством направления формы «Записаться онлайн» на сайте <https://www.nrmed.ru/>, или в мобильном приложении, или непосредственно Исполнителем в месте оказания услуг на стойке регистратуры.

День и время приема врача выбирается Потребителем (Пациентом) из имеющихся вариантов, доступных для записи на день обращения, по согласованию с администратором.

2.3. При первичном обращении Потребитель (Пациент) предъявляет документ, удостоверяющий личность, далее оформляется медицинская карта и договор на оказание платных медицинских услуг (с обязательным уведомлением об информировании Потребителя), который подписывается сторонами.

Потребителем (Пациентом) подписываются также следующие документы:

- согласие на обработку персональных данных (общих, специальных);
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- согласие на получение рассылки рекламно-информационных материалов (по желанию).

2.4. Потребитель (Пациент) без предварительной записи принимается после Потребителей (Пациентов) с предварительной записью, либо в свободное время между приемами Потребителей (Пациентов) с предварительной записью, при наличии свободного времени специалиста Клиники для приема.

2.5. Информация режиме работы, о времени приема специалистов, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, о времени и месте приема руководителя Клиники, Потребитель (Пациент) получает на информационных стендах (стойке регистратуры) Исполнителя, а также на официальном сайте <https://www.nrmed.ru/>.

2.6. Сеть клиник НИАРМЕДИК не участвует в программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и оказывает платную медицинскую помощь, за исключением ООО «Доктор рядом».

2.7. При первичном обращении Потребителю (Пациенту) рекомендуется прийти в Клинику за 20 (двадцать) минут до начала приёма. В течение этого времени у Потребителя (Пациента) будет возможность ознакомиться с условиями типовой формы договора на оказание платных медицинских услуг и иной информацией, и документами в доступной и наглядной форме на информационных стендах (стойке регистратуры) Исполнителя, и далее оформить документы, указанные в пункте 2.3 настоящих Правил.

2.8. Сотрудники Клиники заинтересованы в оказании каждому Потребителю (Пациенту) услуг надлежащего качества. Поэтому при опоздании на прием более чем на 15 (пятнадцать) минут, не позволит оказать качественную медицинскую услугу в оставшееся забронированное время приёма, соответственно, специалист вправе изменить запланированный объем работы, разделить объем работы на несколько посещений или отменить приём.

2.9. Инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей, оформляют документы вне очереди на стойке регистратуры с администратором, а также пользуются правом внеочередного приема руководителями и другими должностными лицами Клиники в соответствии с Указом Президента РФ от 2 октября 1992 г. № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов».

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ (ПАЦИЕНТА)

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Потребитель (Пациент) имеет право на:

- выбор врача с учетом его согласия;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, т.е. 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 РФ;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя;
- информацию о фамилии, имени и отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- получать в доступной форме полную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, применяемых методах диагностики и лечения, связанными с ними рисками, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
- на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки медицинских документов;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренными законодательными актами;
- обращение в установленном в Клинике центре порядке с жалобой к должностным лицам и руководству Клиники;
- обращение в установленном законодательстве РФ порядке к должностным лицам государственных органов или в суд.

3.2. ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ (ПАЦИЕНТА). При обращении за медицинской помощью и ее получении Потребитель (Пациент) обязан:

- оплатить Клинике стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники, по факту обращения;
- соблюдать настоящие Правила;
- удостоверить личной подписью согласие на обработку персональных данных и на выполнение медицинского вмешательства;
- соблюдать режим лечения;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские требования и предписания лечащего врача;
- являться на прием к врачу или на процедуру по предварительной записи;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенический режим, в т.ч. обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе;

- соблюдать санитарно- гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов;
- уважительно относиться к медицинским работникам Клиники и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к посетителям Клиники;
- соблюдать общественный порядок;
- не допускать нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к сотрудникам Клиники и/или к другим пациентам/посетителям, сопровождающееся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Клиники;
- соблюдать правила пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Потребитель (Пациент) должен немедленно сообщить об этом сотруднику Клиники;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличия заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение.

3.3. ПАЦИЕНТУ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

3.3.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения причинения вреда жизни и здоровью, и имуществу посетителей Клиники, предотвращения уголовных и административных правонарушений, в том числе разглашения врачебной и личной тайны пациентов, соблюдения санитарно- эпидемиологических норм и правил Потребителю (Пациенту) и посетителям запрещается:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курить в зданиях в помещениях Клиники, а также на его территории;
- проносить на территорию Клиники 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;
- употреблять на территории учреждения алкогольные, наркотические и иные токсические вещества, появляться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- пользоваться служебными телефонами в личных целях;
- производить фото-, аудио - видеосъемку без предварительного письменного согласия руководства Клиники. При этом съемка допускается только в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите врачебной тайны и/или не нарушает прав других граждан.
- осуществлять телефонные звонки посредством функции «громкая связь»;
- использовать гаджеты и ноутбуки для компьютерных игр, просмотра и/или прослушивания видео-, аудиоконтента без использования наушников;
- перемещаться по территории Клиники с крупногабаритными предметами, в т.ч. хозяйственными сумками, тележками, рюкзаками, вещевыми мешками, чемоданами, корзинами, пользоваться открытым огнем, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.), передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении Клиники и т. п. Если указанные предметы имеются при себе, пациент и/или посетитель обязан их сдать в гардероб;
- входить без вызова в процедурный кабинет, кабинеты врачей-специалистов;
- выражаться нецензурно, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Клиники;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления или передачи другому сотруднику Клиники (например, медицинскую карту, выданную для посещения следующего специалиста);

- изымать документы из медицинских карт, со стендов и их информационных папок;
- присутствовать при выполнении пациенту медицинских вмешательств без разрешения медицинского работника;
- посещать Клинику с домашними животными;
- портить мебель и/или предметы интерьера Клиники, имущество других посетителей;
- размещать на территории объявления без согласования с руководством Клиники.

3.3.2. Запрещается допуск третьих лиц в кабинеты при оказании медицинских услуг, за исключением случаев:

- сопровождения пациента законным представителем,
- объективной необходимости сопровождения пациента третьим лицом (пациент плохо слышит, видит, старческий возраст, и т.п.).

3.3.3. Запрещается осуществление посетителями (пациентами, сопровождающими их лицами, в том числе законными представителями, др. лицами) аудио- и видеозаписи в помещениях Клиники:

- в кабинетах при оказании медицинских услуг,
- в холлах в целях недопущения нарушения права посетителей на сохранение врачебной тайны.

3.3.4. Предварительная запись на прием не дает пациенту возможности: входить в кабинет без согласия медицинского работника либо без его вызова; входить в кабинет врача во время оказания медицинской помощи другому пациенту; получать медицинскую помощь ранее пациентов, которые также были заранее записаны на прием, но вынуждены были ожидать получения медицинской помощи по причинам, от медицинского работника не зависящим; требовать от медицинского работника немедленного приема и одновременного прекращения оказания медицинской помощи другим пациентам, которым помощь уже оказывается к моменту визита пациента, предварительно записанного на прием.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПОТРЕБИТЕЛЕМ (ПАЦИЕНТОМ) И КЛИНИКОЙ

4.1. В случае нарушения прав пациента, Потребитель (Пациент) может обратиться с жалобой непосредственно к руководителю Клиники или выбрать иные способы защиты своих прав.

4.2. Споры, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Порядок разрешения конфликтов.

4.3.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

4.3.2. В случае конфликтных ситуаций Потребитель (Пациент) имеет право непосредственно обратиться к руководству Клиники согласно графику приема граждан или обратиться в письменном виде.

4.3.3. Замечания, предложения и отзывы о работе Клиники могут вписать в «Книгу жалоб и предложений», которая находится у администратора на стойке регистратуры Клиники или отправить по электронной почте info@nrmed.ru

4.3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленными действующим законодательством.

4.3.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

4.3.6. 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.

4.3.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Клиники, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также своя фамилию имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый и/или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Анонимные обращения не рассматриваются.

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

4.3.9. Ответ на письменное обращение, поступившее руководству Клиники, направляется по почтовому адресу и/или электронный адрес, указанный в обращении либо Потребитель (Пациент) приглашается для его получения в место оказания услуг Клиникой.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЮ (ПАЦИЕНТУ) информации о состоянии здоровья

5.1. Информацию о состоянии здоровья не предоставляют пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информацию сообщают в деликатной форме пациенту или его доверенному лицу/законному представителю, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется при личном обращении пациента только лечащим врачом или другим медицинским работником, принимающим непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

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

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

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

5.6. Запрещено предоставлять информацию о состоянии здоровья при обращении по телефону.

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ КЛИНИКОЙ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, ОТРАЖАЮЩИХ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ, КОПИЙ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, СПРАВОК, МЕДИЦИНСКИХ ЗАКЛЮЧЕНИЙ

6.1. Медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, копии медицинских документов, справки, содержащие сведения о состоянии здоровья пациента и оказания медицинской помощи в Клинике, медицинские заключения (далее - документы) выдаются при личном обращении Потребителя (Пациента) за получением указанных документов в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего полномочия представителя пациента.

Документы выдаются на основании письменного заявления Потребителя (Пациента).

6.2. Медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, их копии, справки, содержащие сведения о состоянии здоровья пациента и оказания медицинской помощи в Клинике выдаются в течение 10 (десяти) дней со дня обращения в Клинику с письменным заявлением.

6.3. Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в журнале.

6.4. Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования пациента, в том числе комиссионного, и содержат комплексную оценку состояния здоровья пациента, включая:

- описание проведенного обследования и (или) лечения, их результатов;
- оценку обстоятельств и эффективности лечебно- диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов;
- обоснованные выводы: о наличии (отсутствии) у пациента заболевания (состояния), факторов риска развития заболеваний; о наличии медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, осуществления отдельных видов деятельности, учебы; о соответствии состояния здоровья работника поручаемой ему работе, соответствия обучающегося требованиям к обучению; иные сведения, касающиеся состояния здоровья пациента и оказания ему медицинской помощи.

6.5. Медицинские заключения и справки должны быть выданы в срок, не превышающий 3 рабочих дней после оказания медицинских мероприятий, указанных в пункте 6.4 настоящих Правил.

7. РЕЖИМ РАБОТЫ

7.1. Для получения медицинской помощи в амбулаторных условиях в плановом режиме пациент обращается в регистратуру Клиники для предварительной записи на прием.

7.2. Информация о режиме работы размещена в месте нахождения Клиники и на Сайте.

7.3. Время работы врачей: график работы и часы приема медицинских работников совпадают с общим режимом работы Клиники, уточняются в момент предварительной записи Потребителя (Пациента).

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

8.2. Воспрепятствование процессу оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований сотрудников Клиники, причинение вреда деловой репутации, нарушение настоящих Правил, санитарно-противоэпидемиологических режимов и санитарно-гигиенических норм, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.3. Несоблюдение Потребителем (Пациентом) настоящих Правил влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, в том числе:

- в одностороннем порядке расторжение договора на предоставление платных медицинских услуг;
- отказ пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг (за исключением неотложной помощи).

8.4. Нарушением считается:

- пронос огнестрельного, газового в холодного оружия, ядовитых, радиоактивных, химических и взрывчатых веществ, спиртных напитков и иных предметов, средств, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- употребление на территории Клиники алкогольных, наркотических и иных токсических веществ, появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- агрессивное, грубое или неуважительное отношение к сотрудникам и пациентам и иным посетителям Клиники;
- несоблюдение рекомендаций врача;

- нарушение иных обязанностей Потребителя (Пациента) и запретов, предусмотренных настоящими Правилами и действующим законодательством.

9. ИСТОЧНИКИ

- Федеральный закон от 30 декабря 2001 года № 195-ФЗ «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях»;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 2002 года № 2300-1 «О защите прав потребителя»;
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотин содержащей продукции»;
- Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг, внесения изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившими силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006»;
- Приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».