

УТВЕРЖДЕНО
Директор ООО «Мой
Доктор»
А.А. Лукаш

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ
для пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей ООО «Мой Доктор»
(вместе порядком ознакомления с информацией о состоянии здоровья, личного
приема граждан)

город Армавир

Настоящие Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, сопровождающих лиц и иных посетителей ООО «Мой Доктор» (вместе с порядком ознакомления с информацией о состоянии здоровья), далее по тексту – «Правила», приняты и утверждены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – «ФЗ № 323-ФЗ»), и обязательны для исполнения всеми лицами, находящимися на территории, в зданиях и помещениях медицинских центров ООО «Мой Доктор», расположенных по адресам (далее по тексту: «Медицинские центры»):

- 1) г. Армавир, Лавриненко ул., д. 100, стр. 1;
- 2) г. Армавир, Кирова ул., д. 57А.

Настоящими Правилами регулируются правила поведения пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей ООО «Мой Доктор» как на территории Медицинских Центров, так и вне ее, в том числе в автомобилях скорой помощи, в иных местах, когда это касается соблюдения предписаний врачей; внутренний распорядок Медицинских центров ООО «Мой Доктор», в том числе порядок ознакомления информацией о состоянии здоровья; порядок личного приема должностными лицами ООО «Мой Доктор» из числа руководителей; иные положения, касающиеся правил пребывания в Медицинских центрах ООО «Мой Доктор».

I. ОСОБЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Для обеспечения эпидемиологической безопасности пациентов и с целью организации оказания стационарной медицинской помощи в плановой форме в условиях сохранения риска распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, в целях обеспечения эффективности лечения, ООО «Мой Доктор» при плановой госпитализации в Медицинские центры ООО «Мой Доктор» вправе запросить у пациента:
 - a. Наличие у пациента отрицательного результата лабораторного исследования биологического материала на COVID-19 методом ПЦР (допускается экспресс-тестирование на определение антигена), проведенного не ранее, чем за 3 дня до госпитализации;
 - b. При наличии медицинских показаний: обзорная рентгенография легких или компьютерная томография легких.

Также ООО «Мой Доктор» вправе запрашивать аналогичные документы у сопровождающих пациента лиц и иных посетителей Медицинских центров ООО «Мой Доктор».

Для целей настоящего пункта применяются также иные требования, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

2. В целях обеспечения и реализации установленных действующим законодательством Российской Федерации прав семьи в сфере охраны здоровья, в ООО «Мой Доктор» возможно совместное нахождение с ребенком одного из родителей, членов семьи или иного законного представителя при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях в течение всего периода лечения независимо от возраста ребенка, с предоставлением такому лицу спального места и питания на следующих условиях:
 - До достижения ребенком 4 лет – совместное нахождение вышеуказанных лиц обеспечивается без взимания платы;
 - После достижения ребенком 4 лет - совместное нахождение вышеуказанных лиц обеспечивается без взимания платы только при наличии медицинских показаний;
 - В иных случаях совместное нахождение вышеуказанных лиц обеспечивается за плату согласно установленному в ООО «Мой Доктор» прейскуранту.

II. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ, СОПРОВОЖДАЮЩИХ ИХ ЛИЦ И ИНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ ЦЕНТРОВ

3. **В Медицинских центрах запрещается:**
 - a. Находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил), за исключением помещений

- типа фойе, холлов, гостиных, расположенных на первых этажах Медицинских центров;
- b. Курить табачные изделия, а также употреблять электронные сигареты, вейпы и иные системы нагревания и/или горения табака, иные курительные изделия, за исключением специально отведенных для этого мест;
 - c. Употреблять алкогольные напитки, иные спиртосодержащие напитки, потреблять наркотические средства, психотропные вещества, а также иметь их при себе.
 - d. Находиться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, за исключением случаев необходимости в получении неотложной или экстренной медицинской помощи;
 - e. Вмешиваться в деятельность медицинского и немедицинского персонала, мешать их работе;
 - f. Иметь при себе предметы и средства, наличие которых либо их применение (использование) могут представлять угрозу безопасности, жизни и здоровью окружающих, создавать помехи для перемещения посетителей по территории Медицинских центров, в том числе, но не исключительно:
 - Огнестрельное, травматическое, пневматическое, газовое, метательное, холодное и любое другое оружие и боеприпасы, электрошоки, а также их макеты, имитаторы и муляжи;
 - Взрывчатые, легковоспламеняющиеся, радиоактивные, ядовитые, отравляющие, едкие и коррозирующие вещества;
 - Газовые баллончики и аэрозольные распылители;
 - Окислители, органические перекиси, отбеливатели, опасные биологические вещества;
 - Крупногабаритные предметы (сумма измерений которых по длине, ширине и высоте находится в пределах 150 см, длинномерные предметы, длина которых от 151 см);
 - Колёсные устройства для перевозки детей;
 - Иные предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободный оборот в Российской Федерации.
 - g. Пользоваться служебными телефонами, компьютерами, иной техникой, не предназначенными для использования посетителями;
 - h. Находиться в служебных помещениях без сопровождения медицинского или административного персонала ООО «Мой Доктор»;
 - i. Пользоваться медицинским оборудованием (медицинскими изделиями) ООО «Мой Доктор» самостоятельно;
 - j. Проносить/приводить с собой любых животных;
 - k. Бегать по коридорам, лестничным клеткам и пролетам, сидеть на ступеньках и перилах;
 - l. Пользоваться в палатах, иных помещениях ООО «Мой Доктор» без разрешения персонала личными сетевыми электроприборами, электрокипятильниками, электрическими грелками, тройниками, удлинителями, устанавливать личную электроаппаратуру (доп. телевизор, DVD-проигрыватель, систему домашнего кинотеатра, и т.д.);
 - m. Проводить какие-либо видео, фотосъёмки, аудиозаписи (включая съёмку/записи на фотокамеры, видеокамеры и диктофоны, встроенные в мобильные телефоны и другие устройства, а также на вебкамеры, встроенные в ноутбуки, нетбуки и т.п.), поскольку иное нарушало бы действующее законодательство о защите персональных данных, ставило бы под угрозу разглашение врачебной тайны, мешало бы законной деятельности того или иного врача при оказании медицинской помощи;
 - n. В целях лекарственной безопасности пациентам на стационарном лечении проносить/приносить с собой и/или использовать лекарственные средства по своему усмотрению без разрешения лечащего врача;
 - o. Пациентам на стационарном лечении проносить/приносить с собой и/или использовать продукты питания по своему усмотрению без согласования с лечащим врачом.
- 4. При посещении Медицинских центров, пациенты, сопровождающие их лица, иные посетители обязаны:**
- a. Соблюдать Правила, тишину и порядок;
 - b. Соблюдать требования пожарной безопасности, а при обнаружении признаков возгорания, сообщить об этом персоналу ООО «Мой Доктор»;
 - c. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций, независимо от их характера или при угрозе совершении террористического акта, исполнять инструкции службы безопасности ООО «Мой Доктор» или компетентных государственных органов.

- d. Уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, сопровождающим их лицам, иным посетителям, не использовать в речи ненормативную и нецензурную лексику;
 - e. Бережно относиться к имуществу ООО «Мой Доктор» и других пациентов, сопровождающих их лиц, иным посетителям;
 - f. Уважительно относиться к чужой врачебной тайне;
 - g. Исполнять требования и предписания лечащего врача, соблюдать рекомендуемую врачом диету, сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение, предупредить медсестру в случае необходимости выхода за территорию здания, помещения, отделения ООО «Мой Доктор», не прекращать самовольно лечение без уведомления лечащего врача (для пациента);
 - h. Не лечиться одновременно в другой медицинской организации без согласия лечащего врача, не принимать лекарственные препараты по своему усмотрению (для пациента);
 - i. Своевременно являться на прием к врачу, процедуры и иные медицинские манипуляции в соответствии с предварительной записью, а в случае невозможности явиться – не позднее чем за сутки уведомить об этом ООО «Мой Доктор» (для пациента). В случае если пациент опаздывает на приём по предварительной записи на десять минут и более, врач или иной специалист ООО «Мой Доктор» будет вправе приступить к приёму последующего пациента с предложением опоздавшему пациенту ожидать приема, либо же пациенту будет предложен прием у другого врача или иного специалиста той же специальности, а в случае невозможности такого приема, пациенту будет предложено записаться на прием на другое время в рамках того же дня, на который был назначен прием.
5. Положения, изложенные в подпункте «i» пункта 2 Правил, применяются в случае опоздания пациента на прием к врачу, процедуры и иные медицинские манипуляции не более, чем на час от начала такого приема, при этом ООО «Мой Доктор» вправе, но не обязано предложить пациенту другое время в рамках того же дня, на который был назначен прием, в случае наличия такой возможности и свободного времени у соответствующего специалиста. В случае не прихода на прием к врачу, процедуры и иные медицинские манипуляции либо невозможности приема пациента в другое время в рамках того же дня, на который был назначен прием, пациент (заказчик) несет риск возникновения юридических и финансовых последствий, предусмотренных условиями заключенного договора.
6. За нарушение Правил пациент может быть досрочно выписан из ООО «Мой Доктор» с соответствующей отметкой в больничном листе и/или иной медицинской документации. К иным лицам, находящимся в Медицинских центрах и нарушающим Правила могут быть приняты иные законные меры воздействия.
7. При соответствующих обстоятельствах Правила распространяют свое действие не только на территорию Медицинских центров, но действуют и вне зависимости от места нахождения пациента (например, при нарушении предписаний врачей).
8. Изложенные положения Правил в полном объеме также распространяют свое действие на пациентов и сопровождающих их лиц в период нахождения таковых в автомобилях скорой медицинской помощи при медицинской эвакуации, доставлении в Медицинские центры, оказании скорой медицинской помощи, в связи с чем наряду с вышеизложенными положениями и в целях безопасности запрещается:
- a. Самостоятельно вставать с места, ходить по автомобилю скорой медицинской помощи, в том числе при движении автомобиля;
 - b. Без согласования врача, фельдшера либо иного медицинского работника, являющегося старшим выездной бригады скорой медицинской помощи, проносить с собой в автомобиль скорой медицинской помощи предметы, вес которых превышает 5 кг, а размер превышает 30х30х50 см, в том числе, но не исключительно: одеяла, матрасы, каталки, тележки и т.д.;
 - c. Снимать на видео процесс движения автомобиля скорой медицинской помощи;
 - d. Мешать медицинскому персоналу исполнять свои обязанности;

- e. Во избежание дорожно-транспортного происшествия мешать водителю автомобиля скорой медицинской помощи или каким-либо иным образом создавать потенциально опасную обстановку;
 - f. Не подчиняться требованиям медицинского персонала.
9. В корреляции с п. 5 Правил, количество сопровождающих, находящихся с пациентом в автомобиле скорой медицинской помощи, не должно быть больше одного.

Нарушение Правил может повлечь за собой ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации, в том числе гражданско-правовую, которая может выразиться в расторжении договора на оказание платных медицинских услуг и взыскании убытков, административную или уголовную ответственность в связи с воспрепятствованием законной деятельности врачей при оказании медицинской помощи, незаконного сбора персональных данных, а также в иных случаях.

III. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ С ИНФОРМАЦИЕЙ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ

10. В соответствии со статьей 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», пациент, его законный представитель, иные уполномоченные лица (далее – «Лица, имеющие право получать информацию о состоянии здоровья пациента») имеют право на получение информации о состоянии здоровья пациента.
11. Кроме как получение информации о состоянии здоровья пациента от лечащего врача и (или) иного медицинского работника, принимавшего участие в оказании медицинской помощи (медицинской услуги), Лица, имеющие право получать информацию о состоянии здоровья пациента, вправе также:
- a. Знакомиться с медицинской документацией пациента в помещениях Медицинских центров;
 - b. Получать медицинские документы, их копии, выписки из них, в том числе в электронной форме.
12. Лица, имеющие право получать информацию о состоянии здоровья пациента, желающие ознакомиться с такой информацией способами, указанными в п. 10 настоящих Правил, направляют в медицинскую организацию письменное заявление (запрос) с указанием следующих сведений:
- Фамилия, имя, отчество (запрашивающего лица и пациента);
 - Реквизиты документа, удостоверяющего личность запрашивающего лица (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
 - Реквизиты документа, подтверждающего полномочия представителя (законного представителя), если
Запрос подается таким представителем (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
 - Место жительства (регистрации, пребывания) пациента;
 - Место жительства (регистрации, пребывания) запрашивающего лица;
 - Указание на конкретный медицинский документ (период оказания медицинской помощи), с которым запрашивающее лицо хочет ознакомиться либо получить его (его копию);
 - Указание на способ получения медицинских документов или их копий (почтовый адрес, адрес электронной почты), либо указание контактов для связи в целях сообщения даты и времени возможности непосредственного ознакомления с медицинской документацией.

Вышеуказанное письменное заявление (запрос) может быть направлено Лицом, имеющим право получать информацию о состоянии здоровья пациента, лично, почтовым отправлением либо по адресу электронной почты mydoktor@inbox.ru. При направлении письменного заявления (запроса) по адресу электронной почты с указанием такого способа получения информации о состоянии здоровья, как направление по адресу электронной почты,

медицинская документация в электронной форме (в скан-образах) может быть направлена только на тот адрес электронной почты, который указан пациентом в заявлении пациента.

При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них, равно как и при ознакомлении непосредственно с медицинской документацией, Лица, имеющие право на получение информации о состоянии здоровья пациента, предъявляют документ, удостоверяющий их личность, а также документы, подтверждающие их полномочия (при необходимости).

13. Поступивший письменный запрос о предоставлении медицинской документации для ознакомления в течение рабочего дня регистрируется в медицинской организации. В течение рабочего дня после регистрации письменного запроса работник медицинской организации доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уведомляет лицо, направившее письменный запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса.
14. Лицо, направившее запрос о предоставлении медицинской документации для ознакомления, в течение двух рабочих дней со дня поступления запроса информируется доступными средствами связи о дате, начиная с которой возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы медицинской организации, а также о месте в медицинской организации, в котором будет происходить ознакомление.
15. Ознакомление с медицинской документацией возможно в течение пяти рабочих дней, начиная с даты, указанной в п. 14 настоящего Положения.
16. Максимальный срок ожидания лицом, подавшим запрос на предоставление медицинской документации для ознакомления, предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не превышает десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.
17. Ознакомление непосредственно с медицинской документацией осуществляется в будние дни с 10:00 до 17:00 в помещениях старших администраторов Медицинских центров. Для целей ознакомления непосредственно с медицинской документацией, с учетом производственной необходимости и соответствующей технической возможности, администрацией Медицинских центров может быть выделено другое помещение в пределах этого же Медицинского центра без изменения согласованных даты и времени такого ознакомления.

Пациенты, которым оказывается медицинская помощь в стационарных условиях и в условиях дневного стационара, и передвижение которых по медицинским причинам ограничено, в том числе ввиду назначенного режима лечения, имеют право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении (в том числе в палате), в котором они пребывают.

Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении медицинской организации указываются в письменном запросе и заверяются подписью руководителя соответствующего структурного подразделения медицинской организации.

Заведующий структурным подразделением медицинской организации обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.

При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).

18. В целях обеспечения сохранности медицинской документации, ознакомление с ней осуществляется в присутствии сотрудников ООО «Мой Доктор». Лица, имеющие право на получение информации о состоянии здоровья пациента, обязаны аккуратно и бережно

обращаться с предоставленной для ознакомления медицинской документацией. В процессе ознакомления с медицинской документацией Лица, имеющие право на получение информации о состоянии здоровья пациента, вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

19. Предоставление медицинских документов (их копий), выписок из них обеспечивается ООО «Мой Доктор» не более чем в 30-дневный срок с даты регистрации указанного в п. 12 настоящих Правил письменного заявления (запроса). В случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях или условиях дневного стационара, выписка из медицинских документов, копии медицинских документов предоставляются в суточный срок с момента обращения.
20. В случае отказа в предоставлении медицинских документов (их копий), выписок из них в связи с отсутствием в запросе сведений о конкретном медицинском документе (периоде оказания медицинской помощи), который заявитель хочет получить, либо отсутствием в приложениях к запросу документа, подтверждающего наличие у заявителя статуса законного представителя пациента, ООО «Мой Доктор» информирует об этом заявителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса
21. Для целей реализации прав граждан на ознакомление с информацией о состоянии здоровья, с учетом положений, установленных в п. 12 настоящих Правил, в ООО «Мой Доктор» ведутся соответствующие журналы приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них, журналы предварительной записи, а также журналы учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией, которые могут вестись в электронной форме, а также предусматривать подпись Лица, имеющего право на получение информации о состоянии здоровья пациента, о фактах ознакомления / получения медицинских документов (их копий) и выписок из них.
22. В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении лица, имеющего право на получение информации о состоянии здоровья пациента, с данной медицинской документацией, с указанием даты поступления письменного запроса, даты ознакомления, фамилии, имени, отчества (при наличии) ознакомившегося лица, а также фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника, зафиксировавшего факт ознакомления, с проставлением подписи указанного работника.

IV. ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ ООО «МОЙ ДОКТОР» ИЗ ЧИСЛА РУКОВОДИТЕЛЕЙ

23. Пациенты ООО «Мой Доктор» и иные лица вправе записаться на личный прием к Медицинскому директору, его заместителям, Главному врачу, руководителям обособленных подразделений ООО «Мой Доктор» (далее – «Должностные лица ООО «Мой Доктор»») в целях обсуждения вопросов, касающихся организации работы ООО «Мой Доктор», принесения жалоб и предложений.
24. Для записи на прием к Должностному лицу ООО «Мой Доктор» в адрес ООО «Мой Доктор» направляется письменное обращение в произвольной форме с указанием:
 - Фамилии, имени, отчества запрашиваемого лица;
 - Должностного лица ООО «Мой Доктор», к кому планируется запись на личный прием;
 - Описания цели обращения на личный прием;
 - Контакты для связи (адрес, телефон, адрес электронной почты)

Указанное в настоящем пункте обращение может быть подано как лично (в регистратуру / ресепшн Медицинских центров), так и посредством направления такого запроса на адрес электронной почты moydoktor@inbox.ru либо почтовым отправлением. Срок ожидания личного приема с даты регистрации обращения не может превышать 30 календарных дней. О дате и времени личного приема заинтересованному лицу сообщается либо лично (при возможности), либо сообщается по контактам для связи, оставленным в письменном обращении.

25. Стандартным графиком проведения личных приемов граждан указанными Должностными лицами ООО «Мой Доктор» является:
- Вторник – с 10:00 до 12:00;
 - Четверг – с 14:00 до 16:00.

Конкретные дата, день и время личного приема могут быть изменены с учетом загруженности соответствующих Должных лиц ООО «Мой Доктор», с соблюдением при этом максимального срока ожидания личного приема, установленного в п. 16 настоящих Правил.