



ТРИ ПЕДИАТРА

ООО «ТРИ ПЕДИАТРА»

614000, г. Пермь,

ул. Комсомольский проспект, 34Б (3 этаж)

+7 995 985 38 22 three_med@mail.ru

Приказ

№ 06-А-11

«23» июня 2025 г.

г. Пермь

О правилах внутреннего распорядка для пациентов и посетителей клиники ООО «Три педиатра»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей клиники ООО «Три педиатра»
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Н.А. Ханова



УТВЕРЖДЕНО:

Директором ООО «Три педиатра»

/Ханова Н.А./

Приказ № 06-А-11 от 23.06.2025 г.

ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов и посетителей клиники ООО «Три педиатра»

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО «Три педиатра», режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. Общие положения.

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов и «Три педиатра» (далее — Правила внутреннего распорядка, Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, порядок обращения посетителя ООО «Три педиатра» (далее -Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем), посетителем и Клиникой.

1.2 Настоящие Правила обязательны к исполнению для всех пациентов, лиц их сопровождающих, а также иных лиц, обратившихся в Клинику или находящихся на его территории с иными целями, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной и качественной медицинской помощи.

1.3 Правила внутреннего распорядка подлежат опубликованию на официальном сайте «Три педиатра» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://3pediatra.ru/>
Действующая редакция Правил внутреннего распорядка на бумажном носителе хранится по адресу:

614039, город Пермь, улица Г. Звезда, дом 45.

614000, Пермский край, г. Пермь, Комсомольский проспект, 34Б (оф 6)

2. Порядок обращения пациентов в ООО «Три педиатра».

2.1 Клиника оказывает медицинскую помощь населению в амбулаторных условиях, непосредственно в помещении ООО «Три педиатра» и на дому. Какие медицинские услуги могут быть оказаны на дому, определяется утверждаемым Прейскурантом медицинских услуг ООО «Три педиатра».

2.2 Неотложная или экстренная медицинская помощь оказывается Клиникой только в случаях возникновения заболеваний или состояний, угрожающих жизни, непосредственно в ООО «Три педиатра» (например, при введении лекарственных средств или проведении процедур) или при случайном обращении таких пациентов в ООО «Три педиатра». В этих случаях сотрудники Клиники одновременно с оказанием всей возможной медицинской помощи вызывают бригаду Скорой медицинской помощи.

2.3 Медицинские услуги могут оказываться как по предварительной записи, так и по мере явки пациентов, что определяется утверждаемым Прейскурантом медицинских услуг ООО «Три педиатра».

Услуги, оказываемые по записи, могут быть оказаны по мере явки пациентов по усмотрению администратора Клиники в случае наличия условий для этого.

2.4 Предварительная запись осуществляется администратором при непосредственном обращении или по телефону. В случае самостоятельной записи пациента или его законного представителя с помощью информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», запись подтверждается администратором по телефону (или иным средствам связи). Также пациенты могут быть записаны сотрудниками Клиники (врачами или медицинскими сёстрами) с помощью информационной системы Клиники.

При предварительной записи с пациентом или его законным представителем согласовываются медицинские услуги, которые он желает получить, дата и время начала их оказания. При оказании медицинских услуг на дому время прибытия сотрудника Клиники на дом согласовывается приблизительно.

2.5 Пациенты должны прибывать в Клинику ко времени, согласованному при предварительной записи, заблаговременно. При опоздании пациента более, чем на 15 минут услуга может быть не оказана, при этом пациенту или его законному представителю может быть предложено другое время (или дата и время).

2.6 При оказании медицинской помощи на дому пациент или его законный представитель должен обеспечить доступность своего жилища для сотрудников Клиники (иметь исправный домофон, открыть дверь в подъезд, иметь возможность принять входящий звонок по указанному при предварительной записи телефону и т. п.).

Должна быть обеспечена личная безопасность сотрудников Клиники: домашние животные должны быть надёжно изолированы, в помещениях жилища пациента не должно находиться агрессивно настроенных и/или находящихся в нетрезвом состоянии лиц.

При невыполнении этих требований медицинская помощь на дому не оказывается.

2.7 Перед оказанием медицинской помощи администратор Клиники оформляет документацию:

- Электронная медицинская карта пациента.
- Согласие на обработку персональных данных пациента ООО «Три педиатра»;
- Договор оказания платных медицинских услуг с ООО «Три педиатра»;

В отдельных случаях список документов может изменяться.

2.8 Для оформления документации пациент или его законный представитель предоставляет администратору документ, удостоверяющий его личность (если документы оформляются законным представителем — то он предоставляет администратору документ, удостоверяющий личность пациента и документы, подтверждающие законность представителя). СНИЛС. При невозможности предоставить эти документы медицинские услуги не оказываются.

2.9 Перед началом оказания медицинских услуг Клиникой пациент или его законный представитель вправе ознакомиться, согласиться и, действуя своей волей и в своём интересе, подписать Согласие на обработку персональных данных пациента ООО «Три педиатра», Договор оказания платных медицинских услуг с ООО «Три педиатра»

При необходимости пациент или его законный представитель может ознакомиться с текстом этих документов настолько подробно, насколько считает нужным. В случае, если это приводит к опозданию пациента ко времени, согласованному при предварительной записи, запись отменяется. Рекомендуются при необходимости прибывать в Клинику заранее.

В случае несогласия пациента или его законного представителя с каким-либо из перечисленных в настоящем пункте документов и отказа от их подписания медицинские услуги не оказываются.

2.10 Перед началом оказания медицинских услуг при первом обращении в Клинику пациент или его законный представитель, получив необходимые разъяснения от медицинского работника, вправе подписать Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, согласно Приказа Минздрава РФ от 12 ноября 2021 г. N 1051н и Приказа Минздрава РФ от 23 апреля 2012 г. N 390н.

В случае несогласия пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство и отказа от подписания информированного добровольного согласия медицинская помощь (соответствующие виды медицинского вмешательства, на которые не получено информированное добровольное согласие) не оказываются.

2.11 Несоввершеннолетним пациентам, не достигшим возраста старше пятнадцати лет, а также лицам, в установленном порядке признанным недееспособными, медицинская помощь оказывается только в присутствии законного представителя (родителя или опекуна). Медицинские услуги такому пациенту в присутствии бабушки, дедушки, брата, сестры и иного родственника, если он не является законным представителем (опекуном), оказаны быть не могут. Исключением из этого правила является ситуация, описанная в п. 2.12 настоящих Правил.

2.12 Законный представитель несовершеннолетнего пациента, не достигшего возраста старше пятнадцати лет, может в письменном виде разрешить Клинике оказывать пациенту медицинскую помощь, информированное добровольное согласие на которую было дано заранее законным представителем, в присутствии другого лица.

2.13 Оформляемая документация является собственностью Клиники (за исключением экземпляров пациента, предусмотренных формой некоторых из перечисленных выше документов). Пациенты, лица, их сопровождающие, посетители Клиники не имеют право самовольно завладеть этой документацией и выносить её за пределы помещения Клиники.

2.14 График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

2.15 Информацию о времени приема врачей, о вызове врача на дом, о правилах сдачи анализов, о подготовке к диагностическим исследованиям, можно получить у администратора, на информационных стендах и на официальном сайте ООО «Три педиатра» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://3pediatra.ru/>

3. Права и обязанности пациентов и посетителей ООО «Три педиатра».

3.1 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 оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- отказ от оказания (прекращение оказания) медицинской помощи за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд:

- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 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.

3.2 Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, выполнять предписания лечащего врача;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания; информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать настоящие Правила
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- в период временной нетрудоспособности своевременно приходить на осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, исключить использование нецензурной брани, сквернословия и выражений, подчеркивающих негативное, презрительное отношение к людям;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной

безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3 Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, туалетах и др. помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях Клиники
- кричать, допускать в речи грубость, угрозы, оскорбительные выражения, обценную лексику;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов, писать на стенах, портить имущество, совершать вандальные действия;
- размещать на внешних стенах помещений, в помещениях Клиники объявления;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- запрещается доступ в здание Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

3.4 С целью соблюдения санитарно-эпидемиологического режима пациенты и посетители Клиники обязаны:

- при входе в помещение Клиники надевать предлагаемые бесплатно бахилы, собственную сменную обувь или иным образом содержать свою обувь в чистоте;
- оставлять верхнюю одежду в предназначенных для этого шкафах, не проходить в верхней одежде в кабинеты Клиники
- выполнять указания персонала Клиники, касающиеся санитарно-эпидемиологического режима.

3.5 Во избежание детского травматизма взрослые посетители Клиники не должны оставлять своих детей без присмотра. Предупреждаем, что в коридорах Клиники находятся огнетушители, розетки электросети 220 В, во всех этих местах следует уделять детям особое внимание.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «Три педиатра».

4.1 В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администратору, директору, или иным должностным лицам Клиники как устно, так и в письменном виде.

4.2 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.

4.3 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством России и правилами документооборота.

4.4 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.

4.5 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.7 Письменное обращение, поступившее администрации ООО «Три педиатра», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ООО «Три педиатра», направляется по адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законному представителю непосредственно во время приёма в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными сотрудниками Клиники. 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.

5.2 Непосредственно после приёма врача пациенту или его законному представителю выдаётся:

- Протокол осмотра с рекомендациями врача;
 - рецепты установленных форм на назначенные лекарственные средства, подлежащие отпуску по рецепту;
 - при необходимости — направления на диагностические исследования и консультации (в случаях, когда это допустимо — в свободной форме);
 - иные справки и документы, содержащие сведения о состоянии здоровья.
- Любой из этих документов может быть не выдан при отсутствии в этом действительной необходимости при согласии пациента или его законного представителя.

5.3 Пациент или его законный представитель имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).

5.4 Пациент или его законный представитель имеет право ознакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, в порядке, установленном Приказом Минздрава РФ от 12 ноября 2021 г. N 1050н: по письменному заявлению (рассматриваемому администрацией Медицинского центра в установленные сроки), по предварительной записи, в предназначенном для этого помещении.

5.5 Пациент или его законный представитель имеет право получить заверенные копии медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента, или выписки из неё, по устному или письменному запросу. Срок предоставления зависит от графика работы должностных лиц Клиники, нагрузки на них, состояния оргтехники, но в любом случае не должен превышать десяти рабочих дней.

5.6 Пациент или его законный представитель имеет право отказаться от получения информации о состоянии здоровья пациента. В этом случае информация не сообщается, а в медицинской документации делается соответствующая запись.

5.7 Пациент или его законный представитель имеет право в письменном виде разрешить Клинике предоставлять информацию о состоянии своего здоровья (информацию, составляющую врачебную тайну) третьему лицу. В этом случае такая информация может быть предоставлена ему в формах и способами, указанными в пп. 5.1 — 5.6 настоящий Правил.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

6.1 В случае нарушения пациентами, их законными представителями, сопровождающими лицами и иными посетителями Клиники настоящих Правил работники ООО «Три педиатра» вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, не противоречащие действующему законодательству.

6.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации ООО «Три педиатра», а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.