

**ПРАВИЛА**  
**внутреннего распорядка и поведения для пациентов, сопровождающих их лиц,**  
**иных посетителей ООО «Мед Гарант»**  
**(вместе с Правилами пользования парковкой - Приложение № 1)**

Настоящие Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, сопровождающих их лиц, иных посетителей ООО «Мед Гарант» (далее – «Правила») являются организационно-правовым актом, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания благоприятных условий для оказания пациенту медицинской помощи и обязательны для исполнения всеми лицами, находящимися на территории, в зданиях и помещениях медицинского центра ООО «Мед Гарант» (далее – «медицинский центр»), расположенных по адресам:  
143985, Московская область, г. Балашиха, мкр. Саввино, ул. 1 Мая, д. 2, корп. 1;  
143985, Московская область, г. Балашиха, мкр. Саввино, ул. 1 Мая, д. 2, корп. 1А;  
143985, Московская область, г. Балашиха, мкр. Саввино, ул. Пригородная, д. 6;  
143985, Московская область, г. Балашиха, мкр. Саввино, ул. Пригородная, д. 6 стр. 1;  
143985, Московская область, г.о.Балашиха, г.Балашиха, мкр. Саввино, ул. Пригородная, д.6А.

Настоящие Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, сопровождающих их лиц, иных посетителей медицинского центра включают:

1. порядок обращения пациента в медицинский центр;
2. права и обязанности пациента;
3. правила поведения пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей в Медицинском центре;
4. видеонаблюдение;
5. разрешение конфликтных ситуаций между медицинским центром и пациентом;
6. предоставление информации о состоянии здоровья пациента, выдачи справок, выписок из медицинской документации;
7. правила пользования парковкой автотранспортных средств (Приложение № 1).

Настоящие Правила размещены для всеобщего ознакомления на информационных стойках регистратуры, а также на официальном сайте медицинского центра <https://www.medgarant.info/>

**1. Порядок обращения пациентов в медицинский центр**

1.1. При первичном обращении в медицинский центр пациент, сопровождающее его лицо и иные посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

1.2. Режим работы медицинского центра устанавливается генеральным директором медицинского центра. Прием пациентов осуществляется в установленные часы приема с понедельника по субботу с 7-30 до 21-00, в воскресенье с 8-00 до 20-00.

Информацию о днях и часах приема конкретных специалистов можно узнать на информационных стендах медицинского центра, на официальном сайте медицинского центра по адресу <https://www.medgarant.info/> или при обращении в Call-центр по телефонам:

- 8(495) 369-60-91;
- 8(495) 181-85-15.



1.3. Пациент записывается на необходимые ему медицинские услуги предварительно по телефону Call-центра, через личный кабинет на сайте медицинского центра или лично в регистратуре медицинского центра.

Лабораторные исследования проводятся без предварительной записи, по факту обращения пациента в медицинский центр.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор Call-центра предупреждает об этом пациента при первой возможности.

1.4. При обращении пациента в медицинский центр заводится электронная медицинская карта, для оформления которой пациент/законный представитель несовершеннолетнего предоставляет паспорт/свидетельство о рождении, сообщает контактный телефон и адрес электронной почты (при наличии).

1.5. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется заблаговременно уведомить медицинский центр по телефонам Call-центра.

1.6. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал медицинского центра оказывает медицинскую помощь бесплатно и направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение. Перечень экстренных состояний регламентируется нормативно-правовыми актами Министерства здравоохранения Российской Федерации.

1.7. Прием пациента по экстренным показаниям проводится между предыдущим и последующим приемами пациентов.

1.8. В случае приема пациента по экстренным показаниям время приема следующего пациента может быть перенесено по согласованию.

1.9. В случае, если в ходе осмотра по экстренным показаниям установлено отсутствие угрозы жизни пациенту, ему предлагается:

- оформить получение медицинской услуги в ООО «Мед Гарант» в установленном порядке, с предварительной записью на другое время;
- оформить получение медицинской услуги в ООО «Мед Гарант» в текущее время по согласованию с врачом;
- обратиться в ближайшие медицинские организации, оказывающие аналогичные услуги по программе обязательного медицинского страхования.

1.10. В случае опоздания пациента, он предупреждается о том, что уменьшение длительности приема может привести к снижению качества обслуживания.

1.11. В случае опоздания пациента на 10 минут и более, медицинский центр вправе приступить к приему следующего пациента.

1.12. Оформление опоздавшего пациента на прием проводится только после согласования с врачом.

1.13. В случае обращения пациентов в медицинский центр, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, медицинский центр передает сведения в МУ МВД России «Балашихинское», в соответствии с порядком, установленным Приказом Минздрава России от 24.06.2021 № 664н «Об утверждении Порядка информирования медицинскими организациями органов внутренних дел в случаях, установленных пунктом 5 части 4 статьи 13 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.14. В случае обращения в медицинский центр пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области».

1.15. Особенности обслуживания несовершеннолетних пациентов отражены в оферте № 1 о заключении договора на оказание медицинских услуг в ООО «Мед Гарант», утвержденной приказом № 195 от 29.08.2023 (<https://www.medgarant.info/>), с размещением на официальном сайте медицинского центра необходимых бланков заявлений для законных представителей.



## **2. Права и обязанности пациента**

2.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

2.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников медицинского центра и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

2.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, образовании и профессиональной квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

2.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

2.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

2.1.5. Пациент имеет право на выбор лечащего врача, а также перевод к другому лечащему врачу;

2.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

2.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

2.1.8. Обращение с жалобами и предложениями к должностным лицам медицинского центра;

2.1.9. Сохранение работниками медицинского центра 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 законодательными актами;

2.1.10. 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.

2.2. Пациент обязан:

2.2.1. Соблюдать настоящие Правила и правила поведения в общественных местах.

2.2.2. Соблюдать режим работы медицинского центра.

2.2.3. Соблюдать Правила парковки транспортных средств (Приложение № 1 к настоящим Правилам).

2.2.4. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в медицинский центр в бахилах или сменной обуви, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).

При введении режима повышенной готовности в случае угрозы возникновения чрезвычайной ситуации посетители обязаны использовать средства индивидуальной защиты органов дыхания (маски, респираторы) при нахождении в медицинском центре.

2.2.5. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.

2.2.6. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и сопровождающим их лицам, не использовать в речи ненормативную и нецензурную лексику, соблюдать очередность приема.

2.2.7. Соблюдать тишину, воздерживаться от громких телефонных разговоров.

2.2.8. Бережно относиться к имуществу медицинского центра и других пациентов.

2.2.9. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, сообщить об этом медицинским работникам;

2.2.10. В случае возникновения чрезвычайной ситуации, независимо от ее характера или при угрозе совершения террористического акта, исполнять инструкции ответственных работников медицинского центра или компетентных государственных органов.

## **3. Правила поведения пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей медицинского центра**

3.1. Пациентам, сопровождающим их лицам и иным посетителям медицинского центра в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической



деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- преграждать проезд служебному транспорту к зданию медицинского центра;
- находиться в помещениях медицинского центра в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курить табачные изделия, а также употреблять электронные сигареты, вейпы и/или иные системы нагревания и/или горения табака, иные курительные изделия;
- употреблять алкогольные напитки, наркотические средства и психотропные вещества, а также иметь их при себе;
- находиться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения (за исключением случаев получения экстренной медицинской помощи);
- вмешиваться в деятельность медицинского и немедицинского персонала, мешать их работе;
- громко разговаривать;
- иметь при себе предметы и средства, наличие которых либо применение (использование) могут представлять угрозу безопасности жизни и здоровью окружающих (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; иные предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободный оборот в Российской Федерации);
- оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги и ценные вещи. Администрация медицинского центра за сохранность денег и ценных вещей в гардеробе ответственности не несет.
- пользоваться служебными телефонами, компьютерами, иной техникой, не предназначенной для использования посетителями;
- находиться в служебных помещениях медицинского центра без сопровождения медицинского или административного персонала медицинского центра;
- самостоятельно пользоваться медицинским оборудованием (медицинскими изделиями) медицинского центра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов медицинского центра;
- размещать на информационных стендах объявления без разрешения администрации медицинского центра;
- посещать медицинский центр с домашними животными (исключение составляют инвалиды по зрению с собакой-проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, оборудованном удерживающим устройством для собак);
- оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории медицинского центра;
- пользоваться в стационаре медицинского центра без разрешения персонала личными сетевыми электроприборами, электрокипятильниками, электрическими грелками, тройниками, удлинителями, устанавливать личную электроаппаратуру (телевизор, DVD-проигрыватель и т.п.);
- без согласования с администрацией медицинского центра проводить какие-либо видео, фотосъемки, аудиозаписи (включая съемку/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, а также ставило бы под угрозу разглашение врачебной тайны и мешало законной деятельности врача при оказании медицинской помощи;
- выполнять функции торговых агентов и находиться в помещениях медицинского центра с иной коммерческой целью;
- в целях лекарственной безопасности пациентам на стационарном лечении приносить с собой или использовать лекарственные средства и лекарственные препараты по своему усмотрению без разрешения лечащего врача;



- пациентам на стационарном лечении приносить с собой и использовать продукты питания по своему усмотрению без согласования с лечащим врачом.

#### **4. Видеонаблюдение**

4.1. На территории и в помещениях медицинского центра ведется открытое видеонаблюдение, осуществляемое с целью:

- повышения эффективности режима безопасности в медицинском центре,
- осуществления контроля сохранности имущества,
- контроля соблюдения порядка в помещениях медицинского центра.

#### **5. Разрешение конфликтных ситуаций**

5.1. Все возникающие споры между пациентом и медицинским центром рассматриваются должностными лицами Центра в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.2. В случае конфликтной ситуации пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию медицинского центра незамедлительно, либо согласно графику приема граждан, как в устной, так и в письменной форме.

5.3. Пациенты медицинского центра и иные лица вправе записаться на личный прием к главному врачу, заместителям главного врача, генеральному директору медицинского центра (далее – «должностные лица медицинского центра») в целях обсуждения вопросов, касающихся организации работы в медицинском центре, принесения жалоб и предложений.

Стандартным графиком проведения личных приемов граждан должностными лицами медицинского центра является:

- главный врач – вторник с 14-00 до 16-00;
- заместитель главного врача по КЭР – среда с 13-00 до 15-00.

Конкретные дата, день и время личного приема могут быть изменены с учетом загруженности соответствующего должностного лица медицинского центра.

5.4. Запись на прием к должностному лицу медицинского центра осуществляется посредством направления запроса на адрес электронной почты [medgarant@medgarant.info](mailto:medgarant@medgarant.info), а также по контактному номеру телефона 8-495-369-03-03, либо через регистратуру медицинского центра. Срок ожидания личного приема не может превышать 30 календарных дней с даты поступления запроса. О дате и времени личного приема заинтересованному лицу сообщается либо лично (при возможности), либо по контактам для связи, оставленным в запросе.

5.5. Поступившие на личном приеме обращения регистрируются и рассматриваются в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращения граждан в ООО «Мед Гарант», утвержденным приказом № 85 от 18.03.2024».

#### **5. Предоставление информации о состоянии здоровья пациента, выдачи справок, листков нетрудоспособности, выписок из медицинской документации**

6.1. Медицинский центр осуществляет обработку персональных данных пациентов в целях заключения и исполнения договора, а также в целях формирования медицинской истории болезни в соответствии с Политикой в отношении обработки персональных данных ООО «Мед Гарант», утвержденной приказом № 18 от 09.01.2024» (<https://www.medgarant.info/>).

6.2. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. Обработка сведений, составляющих врачебную тайну, осуществляется в соответствии с Положением о врачебной тайне ООО «Мед Гарант», утвержденным приказом № 1 от 09.01.2024» (<https://www.medgarant.info/>).



6.3. Ознакомление с медицинской документацией и выдача копии медицинских документов производится в соответствии с Порядком предоставления для ознакомления и выдачи пациенту, либо его законному представителю, медицинских документов (их копий) и выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента ООО «Мед Гарант», утвержденным приказом № 1 от 09.01.2024» (<https://www.medgarant.info/>)

6.4. Выдача документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, производится в соответствии с порядком, определенным приказом Минздрава России от 23.11.2021 № 1089н «Об утверждении условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации».

6.5. Медицинский центр предоставляет по запросу документы для получения социального налогового вычета, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в срок не позднее 30 рабочих дней. Необходимый к заполнению бланк заявления размещен на официальном сайте Медицинского центра <https://www.medgarant.info/>

## 7. Ответственность

7.1. В случае нарушения пациентом, сопровождающим его лицом либо иным посетителем медицинского центра настоящих Правил, работники Медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции, применить иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания медицинского центра.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам ООО «Мед Гарант», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории медицинского центра, причинение морального вреда и материального ущерба, причинение вреда деловой репутации, влечет за собой ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

Генеральный директор



С.Ф. Орлов