

Утверждено приказом  
Индивидуального предпринимателя  
Новикова Виктора Григорьевича  
от 02 сентября 2023

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ – ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ НОВИКОВ ВИКТОР ГРИГОРЬЕВИЧ»**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ от «21» ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными актами медицинской организации – Индивидуальный предприниматель Новиков Виктор Григорьевич» (далее – «МО-ИП Новиков В.Г.») – это регламент, определяющий: порядок обращения пациента в «МО-ИП Новиков В.Г.», права и обязанности пациента, правила поведения в «МО-ИП Новиков В.Г.», осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации, распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в «МО-ИП Новиков В.Г.», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила включают:

- Общие положения;
- Порядок обращения пациента в «МО-ИП Новиков В.Г.»;
- Права и обязанности пациента;

- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и «МО-ИП Новиков В.Г.»;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.
- График работы «МО-ИП Новиков В.Г.» и её должностных лиц;
- Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в «МО-ИП Новиков В.Г.».

1.4. С Правилами пациент либо его законный представитель знакомятся самостоятельно. Правила размещены на информационном стенде в холле «МО-ИП Новиков В.Г.», а также на сайте «МО-ИП Новиков В.Г.»:  
<https://novikov74.ru/>

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

## **2. Порядок обращения пациентов в «МО-ИП Новиков В.Г.»**

2.1. В «МО-ИП Новиков В.Г.» в соответствии с Договором на оказание платных медицинских услуг предоставляется первичная, в том числе доврачебная, врачебная, специализированная, медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях по:

- детской урологии-андрологии;
- ультразвуковой диагностики;
- урологии.

2.2. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники «МО-ИП Новиков В.Г.» оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.3. В случае обращения в «МО-ИП Новиков В.Г.» пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, «МО-ИП Новиков В.Г.» передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в «МО-ИП Новиков В.Г.» пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. Особенности внутреннего распорядка «МО-ИП Новиков В.Г.» при оказании амбулаторной медицинской помощи:

- Медицинская помощь пациентам может быть оказана в кабинетах «МО-ИП Новиков В.Г.». «МО-ИП Новиков В.Г.» не работает в системе ОМС.

- Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в «МО-ИП Новиков В.Г.».

- При первичном обращении в «МО-ИП Новиков В.Г.» пациент представляет документ, удостоверяющий личность. В момент обращения пациента, между пациентом и «МО-ИП Новиков В.Г.» заключается Договор на оказание платных медицинских услуг, заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные. Оказание медицинских услуг возможно и на анонимной основе.

- Письменный договор с пациентом на оказание услуг по форме, утвержденной в «МО-ИП Новиков В.Г.», заключается от имени Индивидуального предпринимателя Новикова Виктора Григорьевича. Внесение изменений в Договор, как правило, не допускается.

- При заключении Договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон, иные сведения согласно условиям Договора на оказание платных медицинских услуг.

- «МО-ИП Новиков В.Г.» осуществляет обработку персональных данных пациента в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» пациент предоставляет согласие на обработку своих

персональных данных. «МО-ИП Новиков В.Г.» обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

- Предварительная запись граждан на прием к врачу и медицинские манипуляции осуществляется:

- при непосредственном обращении в «МО-ИП Новиков В.Г.»;
- по телефону «МО-ИП Новиков В.Г.»: 8 (3519) 22-22-10; 8 (3519) 29-90-99;

- Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы. График работы врача плавающий, строго по предварительной записи.

- Информация о расписании/графике работы врача предоставляется пациенту по телефону или на сайте <https://novikov74.ru/>

- лицам, не достигшим возраста пятнадцати лет, а так же несовершеннолетним в возрасте старше пятнадцати лет или больным наркоманией несовершеннолетним в возрасте старше шестнадцати лет или лица, признанным в установленном законом порядке недееспособными, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство, медицинская помощь оказывается при наличии информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство одного из родителей или иного законного представителя, за исключением экстренных случаев.

- Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с согласия пациента, с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

- Во время пребывания в «МО-ИП Новиков В.Г.» пациенту и сопровождающим его лицам необходимо перевести мобильный телефон на беззвучный режим. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

- Пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

- В случае отказа от медицинского вмешательства пациент подписывает отказ от медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

- Прием пациентов врачами «МО-ИП Новиков В.Г.» проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациента для оказания неотложной медицинской помощи другому пациенту.

- В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, пациента будет уведомлен при первой возможности или посредством размещения информации на стенде медицинской организации. В период очередного, дополнительного отпуска, командировки, заболевания, производственных совещаний «МО-ИП Новиков В.Г.» не работает, информация об этом предоставляется в офисе.

- В рабочее время в течение каждого часа работы предусмотрены технические перерывы до 15 минут. Пациенты предупреждаются устно.

- При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить «МО-ИП Новиков В.Г.» по телефону в максимально короткие сроки.

2.6. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

### **3. Права и обязанности пациентов (в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)**

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны врача «МО-ИП Новиков В.Г.», участвующего в оказании медицинской помощи;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача;

- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к «МО-ИП Новиков В.Г.», а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;
- сохранение 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;
- 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;
- получение информации о своих правах и обязанностях;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности «МО-ИП Новиков В.Г.»;

### 3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинскому работнику, а также уважать права других пациентов;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача (прием лекарственных препаратов, режим, рекомендуемую врачом диету и т.д.);
- своевременно являться на прием к врачу или на процедуру;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу «МО-ИП Новиков В.Г.»;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы в помещениях «МО-ИП Новиков В.Г.», в т.ч. оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- соблюдать правило запрета курения табачных изделий, распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в медицинских организациях;
- при обращении в «МО-ИП Новиков В.Г.» оплатить стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту «МО-ИП Новиков В.Г.»;
- не допускать нарушений общественного порядка, выражающихся, в том числе в явном неуважении к персоналу «МО-ИП Новиков В.Г.» и/или к другим пациентам, сопровождающихся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества «МО-ИП Новиков В.Г.» (статья 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»);
- бережно относиться к имуществу «МО-ИП Новиков В.Г.»;
- выполнять требования пожарной безопасности. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения, тления и т.н.) немедленно сообщить об этом лечащему врачу и покинуть помещение;

#### **4. Правила поведения пациентов и их законных представителей в «МО-ИП Новиков В.Г.»**

#### 4.1. Категорически запрещается:

- курение возле «МО-ИП Новиков В.Г.», а также в любых помещениях «МО-ИП Новиков В.Г.»;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- громко разговаривать по мобильному телефону в холлах «МО-ИП Новиков В.Г.» и пользоваться мобильным телефоном во время приёма врачом;
- использовать видеокамеру мобильного телефона в холлах «МО-ИП Новиков В.Г.», видеокамеру и диктофон во время приёма врача без предупреждения;
- грубить персоналу «МО-ИП Новиков В.Г.» или иным лицам, находящимся в «МО-ИП Новиков В.Г.», либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- играть в азартные игры

4.2. В помещениях «МО-ИП Новиков В.Г.» необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе «МО-ИП Новиков В.Г.». Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Накануне медицинского вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.



4.6. Пациент вправе получить от лечащего врача всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве.

4.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья.

## **5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и «МО-ИП Новиков В.Г.»**

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается на рассмотрение ИП Новиков В.Г., либо может обратиться на прием по личным вопросам в понедельник с 13-00 до 14-00 по предварительной записи. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в сроки, установленные ФЗ 59 от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации». На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо, по желанию пациента, может быть вручен ему лично в согласованное время.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу), либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзорные) органы либо в суд.

5.4. Споры, возникшие между пациентом и «МО-ИП Новиков В.Г.», разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5. Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствии со ст. 17. Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

5.6. Защита прав пациента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

## **6. Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

6.1. 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.

6.2. «МО-ИП Новиков В.Г.» запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

6.3. С письменного согласия пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях.

6.4. Пациент «МО-ИП Новиков В.Г.» имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в «МО-ИП Новиков В.Г.» информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

6.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту по его письменному запросу. В отношении лиц, не достигших возраста пятнадцати лет, а так же несовершеннолетним в возрасте старше пятнадцати лет или больным наркоманией несовершеннолетним в возрасте старше шестнадцати лет или лиц, признанным в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законным представителям.

6.6. Информацию о состоянии здоровья «МО-ИП Новиков В.Г.» не предоставляет пациенту против его воли.

6.7. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

6.8. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья

медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

## 7. Время работы «МО-ИП Новиков В.Г.»

7.1. Режим работы «МО-ИП Новиков В.Г.»: Будние дни: 09:00-18:00 (по предварительной записи по телефону или при очной явке). График работы скользящий.

Суббота- график скользящий (только по предварительной записи)

7.2 Расписание работы «МО-ИП Новиков В.Г.» предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе при обращении по телефону или при очной явке.

## 8. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.2002 г. № 2300-1; Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», и выданной Министерством здравоохранения Челябинской области на осуществление медицинской деятельности.

8.2. Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим прейскурантом, утверждённым ИП Новиков В.Г.

8.3. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых гражданам «МО-ИП Новиков В.Г.», а также порядок и условия их предоставления размещены на сайте или предоставляются пациенту по первому требованию.

8.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляются наличными средствами через кассу «МО-ИП Новиков В.Г.» либо путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет «МО-ИП Новиков В.Г.», с выдачей пациенту квитанции об оплате.

## **9. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам**

9.1. Порядок выдачи документов, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

9.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни. На основании письменного заявления пациента ему могут быть предоставлены выписка из медицинской карты, иные документы и результаты исследований из медицинской карты.

9.3. Листки нетрудоспособности в «МО-ИП Новиков В.Г.» не выдаются.

## **10. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил**

10.1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в «МО-ИП Новиков В.Г.», ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории учреждения, причинение морального вреда работникам «МО-ИП Новиков В.Г.», причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу «МО-ИП Новиков В.Г.», к пациенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка «МО-ИП Новиков В.Г.», вправе расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг, в соответствии с Федеральным законом от «21» ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

10.3 Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) врача, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.