ООО«ЛИРА»125375, Москва, Тверская улица, 20, здание 1, телефон: +7(495)109-29-19,

ИНН: 9701281998 КПП: 770101001 ОГРН: 1247700262435
Номер лицензии: L041-01137-77/01770276 Дата выдачи: 24 января 2025 года

ПРИКАЗ

«24» января 2026г. №08-25

Об утверждении
Правил поведения пациентов и посетителей
ООО «ЛИРА»

В целях повышения качества оказания медицинской помощи и комфортности пребывания посетителей и пациентов на территории ООО «ЛИРА»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила поведения пациентов и посетителей ООО «ЛИРА» (Приложение № 1 к настоящему приказу) и ввести их в действие с «25» января 2026г
2. Приказ довести до сведения заинтересованных лиц.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор **Л.Г. Лобжанидзе**

Приложение № 1 к Приказу ООО «ЛИРА»
№ «08-25» от «24» января 2026 г.

Правила поведения пациентов и посетителей

ООО «ЛИРА»

1. Общие положения:

Правила внутреннего распорядка ООО «ЛИРА» (далее по тексту– Клиника) для пациентов и посетителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Клиники.

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – 323-ФЗ), «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 г. № 1006», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.2. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Клиники. Четкое соблюдение данных Правил способствует поддержанию лечебно-охранительного режима в лечебно-профилактическом учреждении.

1.3. Правила включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- информацию о прейскуранте платных медицинских услуг;
- информацию о гарантиях.

1.4. Правила размещаются на информационном стенде в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Клиники.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику:

2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающей первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях.

2.2. Экстренная и неотложная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний в установленном порядке.

2.3. Запись на прием для получения медицинских услуг осуществляется по телефону Клиники.

2.4. При первичном обращении в Клинику для оформления медицинской карты гражданин лично или через своего законного представителя (законными представителями несовершеннолетнего пациента являются родители, усыновители и опекуны) обращается в регистратуру с оригиналами следующих документов:

- паспорт;
- свидетельство о рождении ребенка в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему пациенту.

2.5. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается.

2.6. Информацию о времени приема врачей пациент может получить в регистратуре при личном обращении либо по телефону Клиники.

3. Права и обязанности пациентов и посетителей Клиники:

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 лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача с учетом его согласия;
- обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;
- обращение в установленном Клиникой порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследований и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- 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;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

3.2. Пациенты и посетители обязаны:

- соблюдать режим работы Клиники;
- являться на прием к врачу за 10 минут до начала приема;
- при опоздании на прием своевременно информировать об этом регистратуру;

– при невозможности явиться на прием информировать об этом регистратуру не менее, чем за три часа до начала приема;
– соблюдать данные Правила и общепринятые правила поведения в общественных местах;
– соблюдать требования пожарной безопасности;
– соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в медицинские кабинеты Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
– в периоды сезонных простудных заболеваний и эпидемий соблюдать повышенный уровень требований санитарно-противоэпидемиологического режима: находиться в Клинике в средствах индивидуальной защиты (маски, перчатки) и соблюдать социальную дистанцию 1,5 метра, в том числе для членов одной семьи;
– в лечебном кабинете переводить мобильные телефоны на беззвучный режим работы;
– выполнять назначения и рекомендации лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, исправно приходить на назначенные врачом визиты, профилактические осмотры;
– представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и сопутствующих заболеваниях;
– уважительно относиться к медицинским работникам и другим работникам, пациентам и посетителям Клиники, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям Клиники, особенно в ситуациях возможной задержки приема из-за сложного лечения или неотложного приема;
– бережно относиться к имуществу Клиники.

3.3. Пациентам и посетителям Клиники запрещается:
– вносить в здание взрывчатые вещества, горючие и легковоспламеняющиеся жидкости и материалы или другие вещества, способные нанести ущерб жизни и здоровью людей;
– проносить крупногабаритные предметы (размер более 90 см х 75 см х 43 см), препятствовать их осмотру сотрудниками охраны;
– находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения Администрации, в том числе журналистам и работникам СМИ;
– выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
– курить на крыльце и любых помещениях Клиники, в том числе электронные сигареты;
– громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
– оставлять малолетних детей без присмотра;
– выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
– изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
– производить видеозапись, фотосъемку и аудиозапись медицинского работника при исполнении им своих профессиональных обязанностей без предварительного согласия самого медицинского работника как субъекта персональных данных;
– находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, без бахил
– запрещается доступ в здание Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента:

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц (младше 15 лет) и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
4.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту или любому лицу, которого пациент укажет в документе «Согласие пациента на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну».
4.3. Пациент либо его законный представитель на основании письменного заявления может получить отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение тридцати дней после подачи заявления.
4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

5. График работы Клиники и ее должностных лиц:

5.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
5.2. Режим работы Клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.
5.3. График и режим работы утверждаются руководителем Клиники и размещаются на официальном сайте Клиники.

6. Информация о порядке оказания платных медицинских услуг:

6.1. Платные услуги в Клинике оказываются исключительно на добровольной основе, по желанию пациента или его законных представителей, после заключения Договора на оказание платных медицинских услуг.
6.2. Прейскурант на медицинские услуги утверждается руководителем Клиники, находится в открытом доступе на официальном сайте Клиники, и предоставляется по требованию посетителей и пациентов Клиники.
6.3. После оказания платной услуги пациент подписывает акт выполненных работ.
6.4. Пациент вправе получить медицинскую помощь бесплатно в рамках обязательного медицинского страхования в рамках базовой и территориальной программ оказания медицинской помощи населению.
6.5. Отношения между Клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством РФ. Пациенты и посетители, нарушившие настоящие Правила, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
6.6. В случаях несоблюдения пациентом предписаний врача или данных Правил в соответствии с п.3. ст.70 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» «…лечащий врач имеет право отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента.