



УТВЕРЖДАЮ

Директор

Зубалова А.Н.

августа 2026 г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов

В соответствии с ч.3. ст.27 Федерального закона от 21.11.2011 г. №323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1 Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее по тексту – «Правила») ООО «Фактор 8» являются внутренним локальным организационно-распорядительным актом, регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения Пациента во время нахождения в ООО «Фактор 8», а также иные правоотношения, возникающие между Пациентом (законным представителем Пациента) и ООО «Фактор 8».

2. Внутренний распорядок для Пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками ООО «Фактор 8», обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также соблюдение прав и обязанностей пациента при получении медицинской помощи.

3. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством РФ прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для работников ООО «Фактор 8» и Пациентов (законного представителя Пациента), а также иных лиц, обратившихся в ООО «Фактор 8».

4. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения:

- Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 г. №659 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», (далее – Постановление Правительства РФ от 30.05.2026 № 659);
- Приказом Министерства здравоохранения от 23.04.2012 № 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»;
- Гражданским кодексом Российской Федерации,
- иными нормативными актами.
- Уставом медицинской организации, иными нормативно-правовыми актами, приказами и распоряжениями главного врача-и директора ООО «Фактор 8».

Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются для всеобщего ознакомления в наглядной и доступной форме на сайте ООО «Фактор 8» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет (далее – сеть Интернет) и на информационном стенде ООО «Фактор 8» в доступном для Пациентов месте.

2 Порядок обращения пациента в ООО «Фактор 8»

1. Оказание платных медицинских услуг в ООО «Фактор 8» осуществляется

на основании договора в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 и Положением об оказании платных медицинских услуг в ООО «Фактор 8».

2. Пациенту необходимо явиться на прием в ООО «Фактор 8» для получения медицинской услуги во время, установленное для сдачи анализов. В случае опоздания Пациента Клиника вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом.

3. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма о времени и месте приёма пациентов директором ООО «Фактор 8», главным врачом и иную информацию, пациент может получить на сайте, по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «Фактор 8».

4. При первичном обращении:

- заключается договор на оказание платных медицинских услуг;
- пациент (законный представитель пациента) письменно оформляет согласие на обработку своих персональных данных в медицинских целях.

5. Обязательным условием для получения медицинских услуг в ООО «Фактор 8» является подписание пациентом (законным представителем пациента) информированного добровольного согласи (ИДС) на определенные виды медицинских вмешательств, включенных в Перечень, утвержденный Минздравом России.

6. При необходимости получения отдельных видов медицинской помощи, не включенных в установленный Минздравом России Перечень, на данные виды медицинской помощи оформляется ИДС дополнительно, по мере назначения специалистом данного вида помощи.

7. Пациент (законный представитель пациента) имеет право на отказ от медицинского вмешательства, который оформляется письменно, по установленной Минздравом России форме. При отказе от медицинского вмешательства пациенту (законному представителю пациента) в доступной для него форме медицинскими работниками дается разъяснение о возможных последствиях такого отказа.

8. При обращении к медицинскому работнику пациенту (законному представителю пациента) необходимо:

- сообщать известную им достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья несовершеннолетнего), необходимую для постановки диагноза и назначения диагностических и лечебных мероприятий;
- информировать врача о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных и наследственных заболеваниях, известных аллергических реакциях.

11. Несоблюдение пациентом указаний (рекомендаций) медицинского работника, предоставляющего медицинскую услугу, в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

12. ООО «Фактор 8» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала, либо имуществу, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги.

13. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к руководству ООО «Фактор 8» согласно разделу 5 настоящего положения, по графику приёма должностными лицами ООО «Фактор 8» граждан.

3 Права и обязанности пациента

Права и обязанности пациента определяются Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» и иными действующими нормативными актами.

Пациент имеет право на:

1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
2. Выбор лечащего врача;
3. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям и противоэпидемическим требованиям;
4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
5. При выборе врача и медицинской организации на получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в сети "Интернет", о медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах, об уровне их образования и квалификации.
6. Получение в доступной для него форме от своего лечащего врача информации 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;
7. Осуществление всех диагностических и лечебных мероприятий только с получения от Пациента информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»;
8. Предоставление всей информации лечащим врачом для принятия Пациентом решения.
9. Отказ от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае, отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.
10. Доведение до Пациента информации, что отказ от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.
11. На сохранение медицинскими работниками ООО «Фактор 8» в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе, иных сведений, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательством. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. ООО «Фактор 8» подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.
12. Предоставление информации о состоянии здоровья лично Пациенту лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
13. Использование всех иных прав в соответствии с законодательством РФ.

Пациент обязан:

1. Соблюдать режим работы ООО «Фактор 8»;
2. Соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «Фактор 8» для Пациентов и правила поведения в общественных местах;
3. Соблюдать требования пожарной безопасности;
4. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты ООО «Фактор 8» надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
5. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам,

участвующим в оказании медицинской помощи.

6. Ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) на медицинское вмешательство, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

7. Оформлять в установленном порядке свой 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, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение.

8. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, известных аллергических реакциях.

9. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам.

10. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

11. Воздержаться от курения на территории ООО «Фактор 8».

12. Не употреблять спиртные напитки накануне и в день посещения ООО «Фактор 8», соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

13. Немедленно информировать медицинского работника об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

14. Бережно относиться к имуществу ООО «Фактор 8», соблюдать чистоту и тишину в помещениях организации.

15. Иные обязательства в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Пациенту запрещается:

1. Проносить в здания и служебные помещения ООО «Фактор 8» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

2. Находиться в служебных помещениях ООО «Фактор 8» без разрешения Администрации.

3. Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях организации, не предназначенных для потребления пищи.

4. Громко разговаривать, шуметь.

5. Оставлять малолетних детей без присмотра.

6. Выносить из организации документы, полученные для ознакомления.

7. Изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов.

8. Размещать в помещениях и на территории ООО «Фактор 8» объявления без разрешения администрации ООО «Фактор 8».

9. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ООО «Фактор 8».

10. Находиться в помещениях ООО «Фактор 8» в верхней одежде, грязной обуви.

11. Приходить в здание и помещения ООО «Фактор 8» в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

4 Порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом

1. В случае возникновения жалоб или конфликтных ситуаций пациент (законный представитель пациента) имеет право обратиться с устной жалобой

непосредственно к руководителю ООО «Фактор 8», к главному врачу или оставить в приемной руководителя обращение в письменном виде.

2. Претензии пациенты (законные представители) могут отправлять на адрес организации: 357502, Российская Федерация, Ставропольский край, город Пятигорск, улица Московская, дом 81, помещение 25, а так же путем направления обращения на электронную почту factor-8@yandex.ru

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

3. Все претензии, поступившие в ООО «Фактор 8», рассматриваются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. При обращении пациента (законного представителя пациента) посредством электронной связи ответ направляется на электронную почту, указанному заявителем.

5. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенции ООО «Фактор 8», организация дает разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

5 Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, медицинским работником или иными должностными лицами ООО «Фактор 8».

2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов.

6.

6 Время работы ООО «Фактор 8» и должностных лиц

1. Время работы ООО «Фактор 8» и должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

2. График и режим работы ООО «Фактор 8» утверждаются директором, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.

3. Информация о времени работы ООО «Фактор 8», его должностных лиц, размещается на сайте, информационных стендах организации.