



УТВЕРЖДЕНЫ  
Приказом генерального директора  
ООО «Мира»  
№71/12-23 от 31.12.2023

## Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «Мира»

1. Правила внутреннего распорядка для посетителей ООО «Мира» (далее — «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение посетителей во время нахождения в ООО «Мира» (далее — «медицинский центр»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — посетителем/пациентом (его законным представителем) и медицинским центром.
2. Правила разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 «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 4 октября 2012 г. N 1006», Приказом Минздрава России от 30 ноября 2014 г. №956н.
3. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинский центр (его структурное подразделение), разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
4. Медицинский центр является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь на основании лицензии №Л041-01021-66/00336335, выданной 29.11.2019 Министерством здравоохранения Свердловской области, 620014, Екатеринбург, ул. Вайнера, 34Б, телефон (343) 312-00-03, круглосуточно.
5. Медицинский центр не оказывает медицинские услуги в рамках обязательного медицинского страхования. Для получения медицинских услуг бесплатно, пациенту необходимо обратиться в лечебно-профилактическое учреждение, работающее в системе обязательного медицинского страхования, по месту жительства.
6. Предварительная запись на прием врача в Медицинском центре осуществляется через колл-центр: 8-800-511-26-86, сайт: <https://mira-med.ru/>, мессенджеры WhatsApp, Telegram, платформы медицинских агрегаторов ПроДокторов, СберЗдоровье и др., или при очном обращении в медицинский центр в городе Екатеринбурге: ул. Московская, 249 (метро «Чкаловская»); ул. 8 Марта, 171 (метро «Чкаловская»); ул. Счастливая, 3 (мкрн. «Солнечный»). Диагностические лабораторные исследования могут проводиться в день обращения по графику работы процедурного кабинета в порядке живой очереди. Диагностические инструментальные исследования проводятся по предварительной записи, однако могут проводиться в день обращения при наличии соответствующей подготовки в порядке живой очереди.
7. При первичном обращении с пациентом (его законным представителем) заключается Договор на оказание платных медицинских услуг, оформляется Согласие на обработку персональных данных и Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство для получения первичной медико-санитарной помощи.
8. Пациент (его законный представитель) вправе отказаться от медицинского вмешательства, причем такой отказ может быть как полным, так и частичным; отказаться от лечения или не согласиться с каким-то конкретным предложением врача, но продолжить у него лечиться, отказаться от предложенных манипуляций или методов лечения. При отказе от медицинского вмешательства в доступной форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа. Отказ от медицинского вмешательства будет зафиксирован в медицинской документации. В ряде жестко определенных Федеральным законом случаев медицинское вмешательство может производиться без согласия пациента, например, когда это необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека, если состояние пациента не позволяет ему выразить свою волю, в иных случаях и в порядке, которые установлены законом.
9. При первичном обращении пациент (его законный представитель) обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении, документ подтверждающий опеку или

- попечительство), при необходимости СНИЛС (передача данных в Единую государственную информационную систему в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ), для оформления медицинской карты амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта. **Медицинская карта пациента является собственностью медицинского центра и хранится в нем.**
10. При каждом обращении за медицинской услугой в медицинский центр, по требованию администратора или медицинского работника, в соответствии с требованиями действующего законодательства, пациент (его законный представитель), в целях идентификации личности, предъявляет паспорт гражданина Российской Федерации (свидетельство о рождении).
  11. Цены на медицинские услуги определены в прайс-листе размещенном на официальном сайте медицинского центра: <https://mira-med.ru/>, на стойке администраторов. Медицинские услуги оплачиваются пациентом (его законным представителем), третьим лицом в порядке и сроки предусмотренные Договором на оказание платных медицинских услуг.
  12. В медицинский центр необходимо прибыть за 15 минут до назначенного времени для оформления всей необходимой документации. При опоздании пациента время приема (обследования, процедуры, манипуляции) может быть сокращено на время опоздания, либо пациенту может быть отказано в приеме и предложено другое время.
  13. Если в назначенное время пациент находится около кабинета и ожидает приема более чем 15 минут — предоставляется скидка 5% на данный прием, более чем на 30 минут — деньги за прием возвращаются. Общая сумма скидки либо возврата кладется на счет пациента. Данную сумму можно использовать на оплату любых услуг, предоставляемых медицинским центром (срок действия не ограничен). Для получения скидки либо возврата необходимо незамедлительно обратиться к администратору медицинского центра и заявить о факте длительного ожидания.
  14. Во время посещения медицинского центра по согласованию с медицинским работником на приеме (обследовании, процедуре, манипуляции) может присутствовать один родственник либо иное лицо, присутствия которого пожелает пациент. Медицинский работник имеет право ограничить присутствие родственников либо иных лиц (пригласить их в кабинет, когда сочтет это возможным).
  15. Результаты исследований выдаются пациенту при предъявлении документов, удостоверяющих личность. Результаты исследований третьим лицам выдаются на основании данных, указанных в информированном добровольном согласии пациента на медицинское вмешательство, либо на основании доверенности от пациента на получение результатов и при предъявлении ими документа, удостоверяющего личность.
  16. Договоры от имени несовершеннолетних, не достигших 14 лет, могут заключать только их родители, усыновители или опекуны (п. 1 ст. 28 ГК РФ). Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство подписывает законный представитель несовершеннолетнего (ч. 1, п. 1 ч. 2 ст. 20 Закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ).
  17. Пациенты в возрасте от 14 до 18 лет заключают договор на оказание платных медуслуг с письменного согласия своих законных представителей (п. 1 ст. 26 ГК РФ) – родителей, усыновителей или попечителя (ребенок 14-18 лет сам заключает договор, а родитель пишет о своем согласии в свободной форме с указанием ФИО, паспортных данных, даты, подписи). К договору необходимо приложить копии документов, которые подтверждают родство или попечительство. Законный представитель несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 15 лет также дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и получает информацию о состоянии его здоровья (ч. 1, п. 1 ч. 2 ст. 20, ч. 2 ст. 22 Закона № 323-ФЗ).
  18. Несовершеннолетний старше 15 лет вправе самостоятельно давать согласие на медицинское вмешательство, получать информацию о состоянии своего здоровья. Законный представитель имеет право узнать сведения о состоянии здоровья несовершеннолетнего, пока тот не достиг 18 лет, даже если он не указал этого в ИДС – ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ. Медицинская организация по запросу представляет родителям сведения о здоровье детей от 15 лет до 18 лет.
  19. Присутствие законного представителя несовершеннолетнего пациента на различного вида медицинских процедурах, определяется медицинскими работниками/специалистами в соответствии с требованиями инфекционной безопасности, санэпидрежима, а также правил асептики.
  20. Выполнение процедуры УЗИ несовершеннолетним в возрасте от 15 до 18 лет может быть предоставлено без сопровождения родителей, законных представителей. В этом случае решение о том, нужно ли присутствие родителей, принимается врачом совместно с пациентом, исходя из его возраста зрелости и уровня комфорта, и безопасности ребенка.
  21. Сроки повторного приема врачей по одному и тому же заболеванию: акушер-гинеколог — в течение 12 месяцев от даты последнего приема; гастроэнтеролог, дерматовенеролог, колопроктолог, невролог, маммолог, отоларинголог, офтальмолог, ревматолог, уролог, хирург, эндокринолог — в течение 3 месяцев от даты последнего приема; педиатр, терапевт — а). Острое течение болезни — в течение периода

- развития заболевания и выздоровления, но не более 1 месяца от даты последнего приема; б).  
Подострое/хроническое течение болезни — в течение 3 месяцев от даты последнего приема.
22. В процессе оказания медицинской помощи и в последующем пациент (его законный представитель, доверенное лицо), вправе непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, отражающей состояние здоровья, получать документы, их копии и выписки из медицинских документов, в том числе для консультации у других специалистов на основании письменного заявления.
  23. Пациенту (его законному представителю), на основании письменного заявления, предоставляется копия лицензии и справка об оказанных медицинских услугах для получения социальных налоговых вычетов на лечение в течение 10 рабочих дней с даты регистрации запроса.
  24. Согласно п.3 ч.1 ст. 219 Налогового кодекса РФ обязанность предоставления документов, подтверждающих оплату медицинских услуг, лежит на налогоплательщике. Центр не выдает кассовый чек повторно. Заказчик самостоятельно заботится о сохранности платежных документов.
  25. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения причинения вреда жизни и здоровью посетителей медицинского центра, имуществу посетителей и медицинского центра, предотвращения уголовных и административных правонарушений, в том числе разглашения врачебной и личной тайны пациентов, соблюдения санитарно-эпидемиологических норм и правил, соблюдения мер пожарной и антитеррористической безопасности посетителям медицинского центра запрещается:
    - проносить в медицинский центр огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
    - перемещаться по территории медицинского центра с крупногабаритными предметами, в том числе хозяйственными сумками, тележками, рюкзаками, вещевыми мешками, чемоданами, корзинами, детскими колясками. Если указанные предметы имеются при себе, их надо сдать в гардероб. Детские коляски размещаются на парковке для колясок. Замок для колясок можно получить в гардеробе или у администраторов;
    - производить аудио -, фото – и видео запись на территории медицинского центра без получения предварительного согласия администрации медицинского центра. Производить фото и видео фиксацию изображения медицинских работников без их предварительного согласия;
    - входить без вызова в процедурный кабинет, кабинет ультразвуковой диагностики, кабинеты врачей-специалистов, операционный блок;
    - входить в помещения с надписью «служебное помещение»;
    - курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях медицинского центра;
    - находиться в кабинетах в верхней одежде;
    - пользоваться в кабинете врача сотовым телефоном;
    - вести в холле медицинского центра громкие переговоры (в том числе по сотовому телефону), которые мешают сотрудникам и посетителям;
    - выражаться нецензурно, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам медицинского центра;
    - выносить из помещений медицинского центра документы, полученные для ознакомления или передачи другому сотруднику медицинского центра (например, медицинскую карту, выданную для посещения следующего специалиста);
    - изымать документы из медицинских карт и из информационных папок;
    - присутствовать при выполнении пациенту медицинских вмешательств без разрешения медицинского работника;
    - находиться сопровождающим на территории операционного блока без разрешения медицинского персонала. Если разрешение получено, необходимо покинуть операционный блок по первому требованию медицинского персонала;
    - посещать медицинский центр с домашними животными;
    - портить мебель, предметы интерьера, имущество других посетителей;
    - размещать на территории объявления, рекламную продукцию без согласования с руководством медицинского центра;
    - преграждать проезд к медицинскому центру машин экстренных служб (скорой медицинской помощи, МЧС России, МВД России);
    - размещать детские коляски, самокаты, велосипеды и прочие предметы у эвакуационных выходов;
    - приносить и употреблять на территории медицинского центра алкогольные, наркотические и иные токсические вещества.
  26. При несоблюдении данных требований, пациенту (его законному представителю) может быть отказано в оказании медицинских услуг, при этом фактически оказанные ему (пациенту) услуги, должны быть оплачены в полном объеме.

27. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию медицинского центра согласно графику приема граждан или обратиться к в письменном виде. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения граждан. 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.
28. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. 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.
29. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
30. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
31. Письменное обращение, поступившее администрации медицинского центра, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом, если иной срок не установлен законодательством РФ. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию медицинского центра, направляется по адресу, указанному в обращении.
32. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
33. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории медицинского центра, неисполнение законных требований работников медицинского центра, причинение морального вреда работникам медицинского центра, причинение вреда деловой репутации ООО «Мира», а также материального ущерба имуществу медицинского центра, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.