

Россия, 143965, Московская обл.,  
г. Реутов, Юбилейный пр., д.8  
Лицензия ЛО-50-01-010366 от 11.12.2018 г.  
**Процедура СОП-03.02**

Утверждено приказом  
главного врача ООО «Эмпатия» N \_\_\_\_  
от «22 » октября 2020 года

*fiaj*  
подпись



расшифровка подписи

## СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА (СОП) – 03.02 «Правила внутреннего распорядка»

### 1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка обязательны для пациентов ООО «Эмпатия», их законных представителей и посетителей. Факт ознакомления законного представителя пациента или клиента с «Правилами внутреннего распорядка» подтверждается подписью в договоре возмездного оказания услуг.

1.2 Необходимость соблюдения «Правил внутреннего распорядка» регулируется действующим законодательством, на основании ст. 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Закона РФ от 02.07.1992 N 3185-1 (ред. от 19.07.2018) «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании», а также на основании иных действующих Приказов и Постановлений МЗ РФ.

1.3 Правила внутреннего распорядка включают в себя:

- права пациента;
- обязанности пациента;
- порядок предоставления сведений о состоянии здоровья;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- правила поведения пациентов ООО «Эмпатия» (Приложение 4);
- памятку пациента ООО «Эмпатия» (Приложение 5);
- порядок получения психологической помощи в ООО «Эмпатия» (Приложение 6);
- правила пользования абонементом (Приложение 7).

1.4 Законными представителями несовершеннолетнего в ООО «Эмпатия» являются родители, усыновители, опекуны, попечители, представители учреждений, на попечении которых находится несовершеннолетний (далее - законный представитель) (пункт 1 статьи 56 Семейного кодекса Российской Федерации; Федеральный закон № 48-ФЗ от 24 апреля 2008 г. «Об опеке и попечительстве»).

1.5 Прием пациентов ООО «Эмпатия» осуществляется строго по предварительной записи в часы работы медицинского центра: понедельник-пятница с 9.00 до 21.00, суббота-воскресенье с 10.00 до 20.00.

### 2. Права пациента

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент (законный представитель) имеет право на:

- 2.1 Уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 2.2 Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других должностных лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 2.3 Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и

противоэпидемическим требованиям;

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

2.5 Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи

2.6 Обращение с жалобой к должностным лицам, а также к должностным лицам вышестоящей организации;

2.7 Сохранение медицинскими работниками 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;

2.8 Право на получение в доступной форме полной информации о состоянии здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор доверенных лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

### **3. Обязанности пациента**

При обращении за медицинской помощью пациент (законный представитель) обязан:

3.1 Предъявить удостоверение личности (паспорт, для несовершеннолетних – свидетельство о рождении и паспорт законного представителя), и имеющуюся медицинскую документацию (при наличии) в соответствии с действующими нормативными актами при обращении за медицинской помощью.

3.2 Оплатить в установленном порядке на основании Прейскуранта ООО «Эмпатия» стоимость оказанных медицинских услуг.

3.3 Соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «Эмпатия».

### **4. Предоставление сведений о состоянии здоровья**

4.1 Сведения о состоянии здоровья пациентов предоставляются лечащими врачами только пациенту и его законным представителям в личной беседе согласно ст. 22 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.2 Сведения о состоянии здоровья несовершеннолетнего пациента другим родственникам (в том числе, бабушкам и дедушкам) предоставляются только с письменного разрешения законных представителей или нотариально заверенной доверенности, предоставленной родственником пациента.

4.3 Предоставление медицинской документации допускается только с письменного заявления пациента или его законного представителя на имя главного врача ООО «Эмпатия». Порядок предоставления сведений, составляющих врачебную тайну (в том числе выдача медицинской документации – выписных эпикризов из амбулаторной карты, копий заключений и пр.) регламентируется стандартной операционной процедурой ООО «Эмпатия» СОП-06.02 «Порядок предоставления сведений, составляющих врачебную тайну».

Публичная версия документа, адаптированная для ознакомления пациентами ООО «Эмпатия» на информационном стенде организации представлена «Порядком предоставления пациенту или его законному представителю (доверенному лицу) медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента» (см. Приложение 1).

### **5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

5.1 В случае нарушения прав пациента, жалоб или претензий, пациент (его законный представитель) может обратиться с жалобой непосредственно к главному врачу ООО «Эмпатия» в приемные часы руководителя организации для граждан по общим вопросам, который утверждается главным врачом и в обязательном порядке размещается на информационном стенде организации (см. Приложение 2);

5.2 Порядок рассмотрения обращений граждан ООО «Эмпатия» регламентирован и подробно изложен в одноименной процедуре (см. Приложение 3), утверждаемой главным врачом и обязательной для опубликования на информационном стенде организации;

5.3 Споры, связанные с оказанием медицинской помощи, решаются с обязательным применением досудебного порядка, а также в рамках действующего законодательства.

#### **6. Заключительные положения**

6.1 По всем вопросам, не вошедшим в Правила внутреннего распорядка ООО «Эмпатия» стороны, руководствуются действующим законодательством и внутренними локальными актами ООО «Эмпатия».