

УТВЕРЖДЕНО

Приказом №28 от 15.04.2024 года

ООО «Клинико-диагностическая лаборатория «Садко»

В.В. Соколов

М.П.



**Правила внутреннего распорядка  
в ООО «Клинико-диагностическая лаборатория «Садко»  
(правила поведения Пациентов)**

Настоящие Правила внутреннего распорядка в ООО «Клинико-диагностическая лаборатория «Садко» (правила поведения Пациентов) (далее - правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «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 N 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", локальными нормативными ООО «Клинико-диагностическая лаборатория «Садко».

Правила определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей, в том числе представителей Пациентов, в ООО «Клинико-диагностическая лаборатория «Садко» (далее – Лаборатория) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Лаборатории, а также его работников.

**Соблюдение настоящих Правил является обязательным  
для Пациентов (представителей Пациентов) и иных посетителей.**

В определенных случаях Пациенту может быть отказано в оказании медицинской услуги, если состояние Пациента не угрожает его жизни.

**1. Общие положения**

**1.1.** Для целей настоящих Правил применяются следующие термины:

**медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

**медицинское вмешательство** - выполняемые медицинским работником по отношению к Пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность, виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

**диагностика** - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб Пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, рентгенологических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению Пациента и (или) контролю этих мероприятий;

**пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи, независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

**медицинский работник** - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.



1.2. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача гражданином или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Информированное добровольное согласие дается на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

1.3. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство (отказ от медицинского вмешательства) в отношении несовершеннолетних лиц до 15 лет, а также несовершеннолетних больных наркоманией до 16 лет, дает один из родителей или иной законный представитель.

1.4. Несовершеннолетние в возрасте старше 15 лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше 16 лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него, в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.5. В соответствии с Российским законодательством, законными представителями несовершеннолетних являются: родители, усыновители, опекуны, попечители несовершеннолетнего, а также органы опеки и попечительства, организации, в которых под надзором находятся недееспособные граждане.

## 2. Общие правила поведения Пациента

### Пациент обязуется:

2.1. Посещать подразделения Лаборатории и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

2.2. Соблюдать требования пожарной безопасности. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения, тления и т.п.) немедленно сообщить об этом дежурному медицинскому сотруднику/лечащему врачу/администратору и покинуть помещение;

2.3. Бережно относиться к имуществу Лаборатории, соблюдать чистоту и тишину в его помещениях;

2.4. Соблюдать действующий в Лаборатории санитарно-противоэпидемиологический режим. В период прохождения лечения или проведения диагностических процедур, использованные спиртовые шарики, медицинскую вату, марлевые салфетки и иной индивидуальный расходный материал, утилизировать в специально отведенные для этого емкости;

2.5. При выходе из Лаборатории снять бахилы и утилизировать в специально отведенный для этого контейнер;

2.6. Отключать мобильные телефоны (или перевести на беззвучный режим) во время его приема лечащим врачом, лечения, проведения иных медицинских манипуляций;

2.7. Проявлять в общении с медицинскими работниками и иным персоналом Клиники такт, уважение, доброжелательность; не позволять себе кричать, ругаться нецензурной бранью;

2.8. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам, соблюдать очередность;

2.9. Не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и работников Клиники;

2.10. Соблюдать установленный порядок деятельности Лаборатории и нормы поведения в общественных местах.

2.11. Законные представители или иные сопровождающие несовершеннолетних Пациентов лица обязаны осуществлять надлежащий присмотр за Пациентами на протяжении всего времени пребывания в помещениях Клиники. Надлежащий присмотр заключается в сохранении общественного порядка и недопущении причинения вреда здоровью и (или) имущественного ущерба как самим несовершеннолетним Пациентам, законным представителям или иным сопровождающим лицам, так и другим посетителям Клиники и имуществу Клиники. Администраторы и иные сотрудники Клиники присмотр за несовершеннолетними Пациентами не осуществляют.

Администраторы и прочие сотрудники Клиники не несут ответственности в случае причинения вреда здоровью несовершеннолетнего Пациента вследствие отсутствия надлежащего присмотра со стороны законных представителей этого Пациента.

Администраторы и прочие сотрудники Клиники вправе вызвать сотрудников полиции в случае причинения вреда здоровью несовершеннолетнего Пациента вследствие отсутствия надлежащего присмотра со стороны законных представителей этого Пациента.



### 3. Правила поведения Пациента в регистратуре Лаборатории

До начала оказания медицинских услуг в двустороннем порядке оформляется и подписывается договор оказания платных медицинских услуг.

#### Пациент обязуется:

3.1. Соблюдать настоящие правила;

3.2. При обращении в регистратуру предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность (паспорт); при наличии, полис добровольного медицинского страхования.

Для представителя Пациента, в том числе законного: документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя:

- для родителей (усыновителей) – копию свидетельства о рождении ребенка или документа, который подтверждает родство заявителя (или законность представления прав ребенка);
- для опекунов и попечителей – решение органа опеки и попечительства о назначении опеки или попечительства над представляемым лицом;
- для представителей организаций, осуществляющих надзор за помещенными в них недееспособными или не полностью дееспособными гражданами – документы, удостоверяющие полномочия представителей организации в отношении представляемых лиц;
- для представителей по доверенности – надлежащим образом заверенная доверенность.

3.3. Ознакомиться с правилами поведения Пациента в Лаборатории;

3.4. Не менее чем за 15 (пятнадцать) минут до назначенного времени приема обратиться в регистратуру для оформления необходимой документации;

3.5. Заблаговременно предупредить работника регистратуры по телефону или через сайт Лаборатории о возможном опоздании, в случае неявки на прием необходимо за 24 часа до назначенного времени приема сообщить об этом по телефону администраторам Лаборатории;

3.6. В случае опоздания Пациента в назначенное время на прием более чем на 15 минут, медицинский работник вправе осуществлять прием следующих Пациентов. В этом случае прием Пациента будет произведен в этот день только при наличии у медицинского работника такой возможности и в то время, которое он сможет выделить для этого.

### 4. Правила поведения Пациента при заборе биологического материала

Пациент заходит в кабинет только по приглашению медицинского персонала. Количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека.

#### Пациент обязуется:

4.1. После разъяснения медицинского работника подписать информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства или отказаться от медицинского вмешательства. В случае отказа Пациенту обязательно разъясняют возможные последствия, что фиксируется в амбулаторной карте. Свой отказ Пациент должен подтвердить личной подписью;

4.2. Предоставлять медицинскому работнику информацию об аллергических реакциях, индивидуальных реакциях на лекарственные препараты и медицинские изделия, а также аллергических реакциях на пищевые продукты.

4.3. Строго выполнять все предписания и рекомендации медицинского персонала;

4.4. Не вмешиваться в действия медицинского работника, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

4.5. Сотрудничать с медицинским работником на всех этапах медицинского вмешательства.

### 5. В Лаборатории ЗАПРЕЩАЕТСЯ

5.1. Доступ в здание и помещения Лаборатории лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не



отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Лаборатории сотрудниками Лаборатории и (или) правоохранительных органов.

5.2. Проносить в здания и служебные помещения Лаборатории огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

5.3. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.

5.4. Применять открытый огонь в помещениях и на территории Лаборатории.

5.5. Курение в здании, а также на территории Лаборатории, согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

5.6. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п., а также детские коляски и велосипеды).

5.7. Находиться в служебных помещениях (медицинских кабинетах) Лаборатории без разрешения. Трогать (касаться) медицинское оборудование, находящееся в Лаборатории, без разрешения медицинского работника.

5.8. Употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Лаборатории.

5.9. Посещать Лаборатории с домашними животными.

5.10. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.

5.11. Находиться в помещениях Лаборатории, в том числе в медицинских кабинетах в верхней одежде, грязной обуви.

5.12. Самовольно производить подзарядку мобильных устройств и иных электронных устройств в помещениях Лаборатории. Подзарядка мобильных устройств и иных электронных устройств может производиться в специально отведенных местах.

5.13. Играть в азартные игры в помещениях и на территории Лаборатории.

5.14. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Лаборатории, грудных детей на пеленальном столике, что может привести к падению и тяжелой травме.

5.15. Выносить из помещения Лаборатории без официального разрешения какие-либо документы, полученные для ознакомления; изымать какие-либо документы со стендов и из информационных папок.

5.16. Оставлять в помещениях Лаборатории медицинскую документацию, содержащую врачебную тайну Пациента, в том числе документы об оплате медицинских услуг. За разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, произошедших по вине Пациента (например, случаи, когда медицинская документация остается на сидениях перед кабинетом), **Лаборатория ответственности не несет.**

5.17. Размещать в помещениях и на территории Лаборатории объявления без разрешения администрации Лаборатории.

5.18. Производить фото- и видеосъемку, аудиозапись без предварительного разрешения администрации Лаборатории, пользоваться диктофоном или иными записывающими устройствами.

5.19. Выполнять в помещениях Лаборатории функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Лаборатории в иных коммерческих целях.

5.20. Препраждать проезд служебного транспорта к зданию Лаборатории.

5.21. Пациенты и иные посетители Лаборатории не вправе оскорблять медицинских работников и иной персонал Лаборатории, а также других пациентов и посетителей. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. При этом Лаборатория (её персонал) вправе осуществлять (производить) фотосъемку, звуко- и видеозапись лиц, находящихся в Лаборатории и на ее территории и использовать полученные материалы в качестве доказательств. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители Лаборатории считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото-, звуко- и видеозаписи.

## 6. Ответственность Пациента за нарушение настоящих Правил

6.1. В случае нарушения Пациентами и иными посетителями настоящих Правил, сотрудники Лаборатории вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ, в том числе



отказать в приеме в случаях, установленных Положением о порядке и условиях оказания платных медицинских услуг.

**6.2.** При необходимости таким Пациентам медицинская помощь будет оказываться в объеме экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Лаборатории сотрудниками Лаборатории и/или правоохранительных органов.

**6.3.** Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Лаборатории, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях и на территории Лаборатории, неисполнение законных требований сотрудников Лаборатории, причинение морального и физического вреда работникам Лаборатории, причинение вреда деловой репутации Лаборатории, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**6.4.** Лаборатория оставляет за собой право отказаться от исполнения договора оказания медицинских услуг, если это было обусловлено нарушением Пациентом настоящих правил, а также привлечь виновное лицо к ответственности, установленной законодательством Российской Федерации.

Прошито, пронумеровано и скреплено печатью

3 листов(та).

Директор

ООО «Клинико-диагностическая лаборатория «Садко»



В.В. Соколов