

# Медицинский центр "Нью-Медика"

Р/с 40702810238090004241 в Филиале «ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ» АО «АЛЬФА-БАНК», г. Екатеринбург  
Кор/счет 30101810100000000964, БИК 046577964,  
ИНН 7415062712/ КПП 741501001  
ОГРН 1087415003807

☒ юридический: 456300, Челябинская обл., Миасс г,  
Романенко ул., 50, оф.17.

☎ телефон 8 (351) 242-04-04

## ПРИКАЗ 2.1

от 09.01.2025

г. Миасс

### Об утверждении Порядка приема и правил внутреннего распорядка для Пациентов (Потребителей услуг) ООО МЦ «Нью – Медика»

В соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а также руководствуясь иными санитарными нормами и правилами для защиты жизни и здоровья Пациентов и соблюдения санитарно - эпидемиологического законодательства

#### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок приема и правила внутреннего распорядка для Пациентов (Потребителей услуг) ООО МЦ «Нью – Медика» (Далее – Правила) (Приложение 1);
2. Старшей медицинской сестре Захаровой С.Н разместить настоящие Правила на информационных стендах Центра;
3. Менеджеру по внутренним и внешним коммуникациям Кессельман К.Р. организовать размещение Правил на официальном сайте Центра в сети «Интернет».
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

Васильева Е.В.

Ознакомлены:

Захарова С.Н.

Кессельман К.Р.

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора  
ООО Медицинский центр «Нью-Медика»  
№ 2.1 от «09» января 2025 г.

## ПОРЯДОК ПРИЕМА И ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ (ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ) ООО МЦ «НЬЮ-МЕДИКА»

### 1. Общие положения

- 1.1. Порядок приема и правила внутреннего распорядка для Пациентов (далее — Порядок) медицинского центра ООО МЦ «Нью-Медика» (далее — Центр) является локальным нормативным актом, утверждается приказом директора Центра и вступает в силу с момента утверждения. Порядок определяет поведение Пациента в Центре, а также регламентирует иные вопросы и споры, возникающие между Пациентом и Центром при получении Пациентом медицинских услуг.
- 1.2. Порядок разработан в целях реализации, предусмотренных законодательством РФ прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту медицинских услуг надлежащего объема и качества.
- 1.3. Порядок утвержден с целью предоставления Пациенту медицинской помощи и определяет права и обязанности Пациента при получении им медицинских услуг в Центре и его соблюдение обязательно для персонала Центра и всех Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Центр.
- 1.4. Порядок приема и правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:
- порядок обращения Пациента в Центр и порядок приема;
  - права и обязанности Пациента при посещении Центра;
  - порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
  - порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациента;
  - порядок оказания медицинских услуг несовершеннолетним;
  - порядок разрешения споров и конфликтных ситуаций.
- 1.5. Порядок приема и правила внутреннего распорядка размещаются в холле Центра в доступном для Пациентов месте, а также — на официальном сайте Центра: <https://newmedika.ru>. С Порядком и правилами приема Пациент и/или его законный представитель знакомятся самостоятельно.
- 1.6. Центр вправе отменить прием и запись Пациента к специалистам или на процедуры в случае невозможности оказания медицинских услуг по техническим или иным причинам (болезнь/командировка специалиста, отключение электроэнергии, отсутствие водоснабжения и др.), о чем Пациента уведомляют по телефону заблаговременно, при наличии такой возможности, либо немедленно при наличии такой возможности.
- 1.7. Администраторы центра за день до приема к специалистам обзванивают пациентов для подтверждения предварительной записи и отправляют sms-уведомления для напоминания о дате и времени приема.
- 1.8. Центр вправе отменить прием и запись Пациента к специалистам или на процедуры в случае отсутствия подтверждения предварительной записи на прием.
- 1.9. Время, отведенное на прием/процедуру, устанавливается администрацией центра, в зависимости от специфики приема/процедуры.

## 2. Порядок обращения Пациентов в Центр и порядок приема

- 2.1. Центр является медицинской организацией, имеет лицензию на осуществление медицинской деятельности и оказывает платные медицинские услуги Пациентам в плановом порядке. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни и/или здоровью гражданина) Пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи.
- 2.2. Прием Пациентов осуществляется по предварительной записи через администратора Центра по телефону +7-351-242-04-04 или непосредственно при личном обращении по адресу: Челябинская область, г. Миасс, ул. Романенко, д. 50, 17, в часы работы, либо на официальном сайте Центра.
- 2.3. Информацию о времени приема врачей, о порядке и возможности предварительной записи на прием к врачам Пациент может получить у администраторов Центра по телефону +7-351-242-04-04 или при личном обращении в Центр.
- 2.4. Для осуществления записи на прием необходимо сообщить фамилию, имя, отчество того Пациента, который непосредственно явится на прием, и номер контактного телефона.
- 2.5. При первичном обращении в регистратуру Пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт); для оформления электронного листка нетрудоспособности требуется СНИЛС.
- 2.6. Запись на прием осуществляется согласно графику работы специалистов с учетом наличия свободного времени.  
Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия регистратор имеет право назначить прием на другой день или внести Пациента в лист ожидания.
- 2.7. Пациент обязан явиться на прием для получения медицинских услуг в точно указанное время. При первичном посещении Центра Пациент обязан явиться заблаговременно, за 5-10 минут до назначенного времени приема для оформления договора оказания платных медицинских услуг, медицинской документации.
- 2.8. При опоздании на прием к специалистам и диагностические исследования более чем на 10 минут, прием отменяется, а Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время в тот же день или записи на другой день согласно расписанию работы специалистов и с учетом наличия свободного времени для приема.
- 2.9. При опоздании пациента на прием к врачу, диагностическое исследование на время менее 10 минут, прием будет осуществлен в оставшееся время, закрепленное за пациентом.
- 2.10. С целью соблюдения санитарно-эпидемиологического режима в Центре при его посещении Пациент обязан надеть бахилы, оставить верхнюю одежду в специально организованных местах. Посещение медицинских кабинетов в верхней одежде и без бахил запрещено. Администрация Центра за сохранность оставленных без присмотра вещей ответственности не несет.
- 2.11. При задержке планового приема врачом более 15 минут персонал Центра предупреждает ожидающего Пациента и может предложить перенести время приема на другой день, возможность приема в назначенное время у другого свободного специалиста, либо в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

2.12. При первичном обращении в Центр Пациенту оформляется медицинская карта амбулаторного больного (далее – Медкарта) установленного образца.

2.13. При оформлении Медкарты Пациент письменно подтверждает свое согласие на обработку его персональных данных Центром (ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»). Центр, как оператор персональных данных, зарегистрированный в реестре Роскомнадзора, гарантирует сохранность персональных данных Пациента и их использование исключительно в указанных в согласии целях.

2.14. До получения медицинских услуг при обращении в Центр Пациент (его родитель, или иной законный представитель) подписывает договор об оказании платных медицинских услуг и дает информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств или отказ от них.

Несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше шестнадцати лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан», за исключением случаев оказания им медицинской помощи в соответствии с частями 2 и 9 статьи 20 указанного Федерального закона. Порядок дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств утверждён Приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1051н.

2.15. В случае отказа Пациента (законного представителя Пациента) от подписания документов, указанных в 2.14 Порядка Центр вправе отказать Пациенту в оказании медицинских услуг.

2.16. Оплата медицинской услуги может производиться на следующих условиях:  
— в порядке 100 % предоплаты до начала оказания услуги,  
— оплата ультразвуковых диагностических исследований может производиться сразу после предоставления услуги.

2.17. Медкарта Пациента является собственностью Центра и хранится в регистратуре. Самовольный вынос Медкарты Пациентом из Центра не допускается. Выдача Медкарт на руки Пациенту возможна только по письменному заявлению и с разрешения директора Центра.

2.18. В Центре не допускаются громкие разговоры, в том числе по мобильным телефонам, курение. Разговоры по мобильному телефону, использование других средств связи во время принятия процедур и приема у специалистов категорически запрещены.

2.19. В Центре запрещено оставлять детей без присмотра взрослых. Ответственность за здоровье оставленных без присмотра детей, порчу и сохранность имущества Центра несут законные представители несовершеннолетних.

2.20. Прием Пациентов для сдачи анализов производится в процедурном кабинете Центра в будние дни с 07-30 до 11-00, в субботу с 08-30 до 11-00 в порядке живой очереди. Срок получения результатов анализов зависит от сроков их предоставления лабораториями, сотрудничающими с Центром. По техническим причинам прием анализов в Центре может быть отменен.

2.21. Прием Пациентов для постановки инъекций и капельниц производится при наличии направления в процедурный кабинет. В направлении должно быть указано:

- дата выдачи направления (направление действительно 30 дней);
- Ф.И.О. врача с печатью и подписью;
- Ф.И.О. и дата рождения Пациента.

Лекарственный препарат в заводской упаковке предоставляется Пациентом.

2.22. Пациенты, не достигшие 18 лет, на постановку уколов и инъекций не принимаются.

### 3. Права и обязанности Пациента

3.1. Основными нормативно-правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 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. № 1006»;
- Приказ Минздрава России от 12.11.2021 г. № 1051н «Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства»;
- Приказ Минздрава России от 12.11.2021 г. № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»;
- Приказ Минздрава России от 31.07.2020 г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

3.2. При обращении за оказанием медицинских услуг и их получении Пациент имеет право на:

3.2.1. получение от лечащего врача в доступной для него форме информации о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе развития заболевания, методах обследования и лечения, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях;

3.2.2. все доступные для проведения в Центре диагностические и лечебные мероприятия, осуществляющиеся только после подписания Пациентом Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;

3.2.3. отказ от диагностической или лечебной процедуры, а также требование об их прекращении. В этом случае отказ от процедур с указанием возможных последствий оформляется подписанием Пациентом (законным представителем Пациента) Информированного добровольного отказа от медицинского вмешательства и записью в медицинской документации. Ответственность за самоличный отказ от процедур лежит на Пациенте;

3.2.4. на конфиденциальность информации, содержащейся в Медкарте Пациента, а также на запрет передавать информацию о состоянии здоровья Пациента, в том числе родственникам Пациента, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Центр подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинских информационных системах.

3.2.5. на предоставление информации о состоянии его здоровья лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в ч. 2 ст. 54 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Центра;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Центра для Пациентов и общепринятые правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (при входе в Центр надевать бахилы, оставлять верхнюю одежду в специально организованном месте);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- предоставить паспорт или иной документ подтверждающий личность;
- представлять специалисту Центра, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии и особенностях своего развития и здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять уважительное, доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам и сотрудникам Центра, бережно относиться к имуществу Центра;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу Центра;
- не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Центра, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в общественных местах;
- оплачивать Центру стоимость медицинских услуг по действующему прейскуранту в день обращения в Центр.

3.4. Лечащий врач и другой медицинский работник Центра, принимающие непосредственное участие в оказании медицинской услуги, имеют право отказать Пациенту в оказании медицинских услуг в случае:

- а) грубого или неуважительного отношения к персоналу и другим Пациентам Центра;
- б) неявки или несвоевременной явки (опоздание более 10 минут) на прием к врачу или на процедуру;
- в) несоблюдения требований и рекомендаций лечащего врача;
- г) приема лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- д) отсутствия подтверждения записи на прием.

В оказании медицинских услуг Пациенту будет отказано при несоблюдении им вышеуказанных обязанностей, а также нарушения Пациентом правил раздела 2 настоящего Порядка.

3.5. В случае невозможности явки на назначенный прием пациенту необходимо заблаговременно предупредить об этом администратора Центра удобным для Пациента способом.

#### **4. Порядок предоставления 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 лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

В отношении лиц, достигших возраста, установленного частью 2 статьи 54 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», но не приобретших дееспособность в полном объеме, информация о состоянии здоровья предоставляется этим лицам, а также до достижения этими лицами совершеннолетия их законным представителям.

4.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии.

4.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными (частично дееспособными), информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, на основании документов, подтверждающих статус законного представителя.

4.4. Информация о состоянии здоровья Пациента, о результатах лабораторных и других исследованиях по телефону сотрудниками Центра не предоставляется.

4.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации Пациента, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации (ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

4.6. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

#### **5. Порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам**

5.1. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья Пациента и находящейся в медицинской организации, а также получать консультации по ней у других специалистов.

5.2. Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну (ч. 7 ст. 20, ч.ч. 4, 5 ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

5.3. Ознакомление Пациента либо его законного представителя с отражающей состояние здоровья Пациента медицинской документацией, и выдача медицинской документации (копии) осуществляется в соответствии с Порядком, утверждённым Приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья

пациента» и Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

## **6. Порядок предоставления медицинских услуг несовершеннолетним Пациентам**

6.1. В соответствии со статьями 21, 26 Гражданского кодекса Российской Федерации законными представителям несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст. 32 Гражданского кодекса РФ).

В качестве представителей совершеннолетних лиц могут быть лица, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 Гражданского кодекса РФ.

6.2. Обращение за медицинской услугой несовершеннолетних Пациентов (не достигших 18-ти лет на момент обращения) допускается только совместно с одним из родителей или законным представителем, из числа, установленных законодательством (при предъявлении соответствующих документов), а также при условии оформления соответствующей документации (п.п. 2.12, 2.13, 2.14 настоящего Порядка).

## **7. Порядок разрешения споров и конфликтных ситуаций**

7.1. Порядок рассмотрения обращений граждан определен Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

7.2. В случае возникновения споров и конфликтных ситуаций, возникших в процессе приема и оказания медицинских услуг Пациенту в Центре, Пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к администрации Центра в рабочие часы согласно графику работы Центра с устным и/или письменным заявлением (на имя директора Центра), на почтовый электронный адрес: [info@newmedika.ru](mailto:info@newmedika.ru), на почтовый адрес: 456300, Челябинская область, г. Миасс, ул. Романенко, д. 50, 17.

7.3. Споры, возникшие между Пациентом и Центром, разрешаются по соглашению сторон. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личной беседы директора Центра с Пациентом.

7.3. Письменное обращение, принятое от Пациента, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.4. Письменное обращение с просьбой о рассмотрении возникшего спора или конфликтной ситуации должно содержать в обязательном порядке:

- наименование Центра либо фамилию, имя, отчество должностного руководителя Центра;
- фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; контактный телефон Пациента (законного представителя);
- изложение сути обращения, предложения, заявления;
- личную подпись заявителя и дату.

На письменном обращении сотрудник Центра, принявший обращение, проставляет личную подпись, расшифровку подписи, дату и время принятия документа.

7.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в Центр, направляется в установленный законодательством Российской Федерации срок по указанному в обращении почтовому адресу или передается Пациенту (заявителю) лично после согласования с ним по указанному в обращении телефону.