ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «АРГО-КОСТРОМА»
(ООО медицинский центр «Арго-Кострома»)

ПРИКАЗ

«20» июня 2026 г. № 61

г. Кострома

«Об утверждении правил внутреннего распорядка для пациентов ООО медицинский центр «Арго-Кострома»

В целях установления правил внутреннего распорядка для пациентов ООО медицинский центр «Арго-Кострома»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить правила внутреннего распорядка для пациентов ООО медицинский центр «Арго-Кострома согласно приложению 1 к настоящему приказу.
2. Приказ «Об утверждении правил внутреннего распорядка в ООО Медицинский центр «Арго-Кострома» №10 от 27.01.2020 года считать утратившим силу.
3. Ответственным за исполнение приказа назначить главного врача Л.В.Смирнову.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор Г.Н.Рахимова

Согласовано:

Главный врач Л.В.Смирнова

Старшая медицинская сестра О.В.Волкова

С приказом ознакомлены:

Приложение 1
к приказу№ 61 от 20 июля 2026.
УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО медицинский центр
«Арго-Кострома»

_____ Г.Н.Рахимова
«20» июля 2026 г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО медицинский центр «Арго-Кострома»

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) для пациентов медицинской организации являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента, его законного представителя, а также иных граждан во время нахождения в медицинской организации, и иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его законным представителем), посетителем и медицинской организацией.

Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями генерального директора, распоряжениями руководителей структурных подразделений и иными локальными нормативными актами.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала, пациентов, представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Законными представителями несовершеннолетнего являются родители, усыновители, опекуны, попечители, представители учреждений, на попечении которых находится несовершеннолетний (статья 64 Семейного кодекса РФ от 29.12.1995 N 223-ФЗ; статья 15 Федерального закона от 24.04.2008 N 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»).

2. Правила нахождения в медицинской организации.

2.1. Все лица, находящиеся в медицинской организации обязаны:

- соблюдать настоящие Правила, а также правила поведения в общественных местах;
- соблюдать чистоту и порядок, тишину и покой;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации;
- соблюдать противоэпидемический режим медицинской организации;

- соблюдать интересы (права) лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации.

2.2. В помещениях медицинской организации разрешается находиться без верхней одежды, в бахилах или сменной обуви.

3. Порядок обращения пациентов за медицинской помощью.

3.1. Медицинская организация оказывает медицинскую помощь в соответствии с выданной лицензией на осуществление медицинской деятельности.

3.2. Для получения медицинской услуги пациент должен обратиться в регистратуру медицинской организации лично или по телефону 8(4942)31-88-91 или на сайте www.argo-kostroma.ru для записи на прием к врачу. При необходимости, врач, осуществляющий прием пациента, может его записать на прием самостоятельно.

3.3. При записи на прием специалиста или обследование, занимающие по времени более 30 минут:

- за день до приема с 9.00 до 13.00 на телефон, указанный пациентом при записи, поступит звонок и СМС с просьбой подтвердить приход пациента в назначенное время в центр. Если пациент не берет трубку и не подтверждает свой прием до 15.00, то запись автоматически снимается.

3.4. Приём пациента осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о рождении), документ, удостоверяющий личность законного, представители несовершеннолетнего ребёнка или недееспособного гражданина.

3.5. Договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, анкета здоровья, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина, признанного недееспособным, подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

3.6. За несовершеннолетних лиц до 14 лет договор на оказание платных медицинских услуг и информированное согласие на медицинское вмешательство подписывает законный представитель. Законными представителями являются: родители, усыновители, опекуны, попечители. Не являются законными представителями, если они не признаны опекунами или попечителями, бабушки, дедушки, тёти, дяди, братья, сестры, гувернантки, няни, водители, охранники и т.д. На первичном приёме должен присутствовать законный представитель и подписать необходимые документы (договор, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство либо отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных).

3.7. Несовершеннолетние лица с 14-18 лет имеют право подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей на совершение сделки. Несовершеннолетний должен предоставить паспорт.

Информированное согласие на медицинское вмешательство несовершеннолетний имеет право подписывать с 15 лет, также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично.

3.8. В регистратуре медицинской организации при первичном обращении на пациента заводится Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее – Медицинская карта), в соответствии с Приказом Минздрава России от 13.05.2025 № 274н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков их ведения».

3.9. Медицинская карта является собственностью медицинской организации. Самовольный вынос медицинской карты из медицинской организации запрещен.

3.10. Медицинская карта переносится в кабинет сотрудником регистратуры или медицинской сестрой.

3.11. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения руководителем и его заместителями, пациент может получить у сотрудника регистратуры в устной форме и на официальном сайте медицинской организации.

3.12. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

3.13. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

3.14. Врач обязан немедленно поставить в известность дежурного УВД по телефону 02 об обращении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинён в результате противоправных действий.

3.15. Лечащий врач может отказаться, по согласованию с соответствующим должностным лицом, от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил внутреннего распорядка.

4. Права и обязанности пациентов.

4.1. Пациент имеет право:

- на выбор медицинской организации и выбор лечащего врача (с учетом согласия врача), перевод к другому лечащему врачу при согласовании с руководителем медицинской организации при наличии необходимых условий;
- на соблюдение этических и моральных норм, а также уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских и иных работников медицинской организации;

- на получение информации о врачах, уровне их образования и квалификации, участвующих в оказании медицинской помощи;
- на получение медицинской помощи в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на облегчение боли во время получения процедуры, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, утвержденными и доступными методами и лекарственными препаратами;
- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, в том числе сведений о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- на сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- на отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- на получение платных медицинских услуг в соответствии с действующим Положением об оказании платных медицинских и прочих услуг;
- в случае нарушения своих прав, пациент, законный представитель может обратиться с жалобой в администрацию медицинской организации, в контролирующие организации, либо в суд.

4.2. Пациент обязан:
- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка, а также правила и нормы поведения в общественных местах;
- уважительно относиться ко всем лицам, находящимся в медицинской организации, в том числе к медицинским и иным работникам;
- заботиться о сохранении своего здоровья, соблюдать нормы личной гигиены и своевременно обращаться за медицинской помощью;
- соблюдать предписания и рекомендации медицинских работников, режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- исполнять требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации и других пациентов, не оставлять без присмотра свои вещи.

5. На территории медицинской организации запрещено:

- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения;
- изымать медицинские карты, какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- посещать медицинскую организацию с домашними животными;
- курить в помещениях и на территории медицинской организации;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации медицинской организации;
- приносить в медицинскую организацию и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у пациента, его законного представителя или посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находится на территории медицинской организации в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
- аудио или видео съемка без разрешения администрации медицинской организации.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций.

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно или в письменном виде обратиться в администрацию медицинской организации согласно графику приема граждан.

6.2. На личном приеме пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность (законный представитель помимо документа, удостоверяющего личность, предоставляет документ, подтверждающий полномочия в отношении представляемого лица). Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

6.4. Жалоба или обращение подается в письменном виде с предъявлением документа удостоверяющего личность заявителя. В

письменном обращении в обязательном порядке заявитель должен указать: наименование медицинской организации, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить личную подпись и дату.

6.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

6.6. Письменное обращение, поступившее в администрацию медицинской организации, рассматривается в течение 30 дней со дня его поступления.

6.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию медицинской организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.8. Администрацией медицинской организации подлежат рассмотрению все жалобы и обращения граждан, за исключением анонимных.

6.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.10. Ответы на жалобы и обращения граждан, поступивших в медицинскую организацию электронно, либо по почте, предоставляются только в той части, которая не затрагивает сведения, относящиеся к врачебной тайне.

6.11. Замечания, предложения, отзывы о работе медицинской организации можно записать в Журнале отзывов и предложений, который находится в регистратуре. Данные заявления и предложения разбираются администрацией медицинской организации в обязательном порядке.

6.12. Пациент (законный представитель), в случае нарушения его прав, может также обратиться в контролирующие организации, страховые медицинские организации либо в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

7.1. Сведения о состоянии здоровья предоставляются пациенту лично, а в отношении пациентов не достигших 15-ти летнего возраста, больных наркоманией – 16-ти летнего возраста, лечащими врачами или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении только законным представителям в личной беседе (статья 22 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

7.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме.

7.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей

состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в сроки, установленные действующим законодательством.

7.4. Предоставление вышеуказанных сведений и иной информации, составляющей врачебную тайну, допускается без согласия гражданина или его законного представителя строго в предусмотренных действующим законодательством случаях (статья 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

7.5. Сообщение сведений о состоянии здоровья пациента другим лицам (в том числе родственникам) предоставляются только с письменного разрешения пациента, заверенного нотариально.

8. Ответственность.

8.1. Нарушение настоящих Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов, санитарно-гигиенических норм и противопожарной безопасности влечет за собой ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. В случае нарушения настоящих правил, создающего угрозу окружающим лицам или имуществу, вызываются сотрудники правоохранительных органов.