«Утверждаю»
Директор ООО «Инмед»

_____/А.Л. Миронов
«01» сентября 2026г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «Инмед»

1.Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, обеспечения безопасности граждан при посещении ими ООО «Инмед», а также работников ООО «Инмед».

1.3. Правила обязательны для персонала ООО «Инмед» и всех пациентов, проходящих обследование и лечение, а также, для других посетителей (посетителем медицинского центра считается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении организации, в том числе, сопровождающее несовершеннолетних, для которого ООО «Инмед» не является местом работы).

1.4. Настоящие правила размещены на информационном стенде во всех филиалах («Уголок потребителя») также на официальном сайте (www.apertosib.ru).

1.5. Соблюдение настоящих правил является обязательным.

1.5. Пациент или его законный представитель с Правилами знакомятся самостоятельно.

1.6. Администрация ООО «Инмед» имеет право вносить необходимые изменения и дополнения в Правила в одностороннем порядке. Новая редакция Правил вступает в силу с утверждения администрацией, а также с момента размещения на информационном стенде, и на официальном сайте.

2. Порядок обращения в Медицинский центр

2.1. В ООО «Инмед» оказывается амбулаторно-поликлиническая консультативно-диагностическая медицинская помощь по программам добровольного медицинского страхования; по прямым договорам с предприятиями, учреждениями, организациями; платно по договорам возмездного оказания медицинских услуг всем желающим физическим лицам; за счет средств ОМС.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям и при невозможности оказания соответствующей медицинской помощи в текущий момент в ООО «Инмед», персонал должен обеспечить транспортировку пациента для оказания необходимой медицинской помощи бригадой скорой медицинской помощи.

2.3. Все приемы специалистов осуществляются по предварительной записи. Продолжительность приема зависит от специализации врача и вида приема (первичный/повторный прием/осмотр).

Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача и пожеланий пациента. Продолжительность приема специалиста может составлять от 20 до 60 минут.

Виды первичного приема:

- первый прием у каждого нового специалиста;
- прием специалиста, у которого пациент был ранее, но с новым поводом обращения (другим заболеванием);
- прием специалиста по тому же поводу обращения, но более чем через 1 (один) месяц после предыдущего обращения (за исключением наблюдения хронических заболеваний или заболеваний, предполагающих явку более чем через 6 месяцев).

Виды повторного приема:

- повторный прием специалиста в срок до 1 (одного) месяца по одному и тому же заболеванию,
- повторный прием специалиста в случае наблюдения по поводу хронического заболевания, предполагающего явку более чем через 3 месяца.

Продолжительность ультразвуковых исследований зависит от конкретного вида исследования и может составлять от 20 до 60 минут.

2.4. Запись на прием производится:

- после получения заявки через сайт,
- администраторами регистратуры - непосредственно при обращении в ООО «Инмед».

2.4. Просим Вас обратить внимание на то, что все разговоры с записываются. В холлах Медицинского центра ведется видеонаблюдение, в зоне регистратуры также аудиорегистрация разговоров.

3. Порядок посещения Медицинского центра

3.1. Пациент должен приходить на прием/диагностические исследования не позднее, чем за 15 минут до начала приема/исследования, для оформления документов у администратора регистратуры. В случае опоздания необходимо сообщить об этом в максимально короткие сроки. При опоздании на прием на 10 и более минут специалист принимает пациента в последнюю очередь (в случае наличия свободного времени у врача), либо визит в ООО «Инмед» переносится на другую дату и время. При опоздании на диагностическое исследование более, чем на 5мин, исследование переносится на другую дату и время.

3.2. При входе в помещение медицинской организации, необходимо надевать бахилы.

3.3. В период с сентября по май включительно, пациент должен оставить верхнюю одежду в индивидуальных кабинках, расположенных в холле, коридоре. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

3.4. При обращении в регистратуру пациент должен сообщить о цели своего визита администраторам, а также предъявить документ, удостоверяющий личность. При обращении в регистратуру законного представителя пациента – предъявить документ, подтверждающий статус законного представителя.

Если пациент обратился самостоятельно по платным услугам, то при первичном посещении ООО «Инмед», администратор должен предложить, а пациент должен подписать следующие документы:

- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство/согласие на забор крови,
- согласие на обработку персональных данных
- договор на оказание платных медицинских услуг

После этого пациент обязан произвести оплату за медицинские услуги, согласно условиям договора, в соответствии с прейскурантом на медицинские услуги.

В случае обслуживании по программе ДМС, пациент должен предъявить администраторам регистратуры оригинал полиса ДМС, подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных.

В случае обслуживания пациента за счет средств ОМС, пациент предъявляет администратору документ удостоверяющий личность, оригинал медицинского полиса ОМС,

подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных.

3.6. При обращении несовершеннолетнего пациента договор заключается с законным представителем (родителем, опекуном, попечителем или лицом по доверенности, выданной законным представителем), при предъявлении документов, подтверждающих статус законного представителя (свидетельство о рождении ребенка, свидетельство об усыновлении, нотариальная доверенность).

3.7. Время, запланированное на прием/лечение/обследование одного пациента может измениться из-за разной степени сложности лечения/диагностики, что может привести к его превышению, вследствие чего начало приема следующего пациента может быть изменено, о чем он должен быть информирован персоналом ООО «Инмед».

3.8. При посещении врача пациенту необходимо принести с собой имеющиеся медицинские документы, касающиеся данного обращения к специалисту.

3.9. Некоторые виды услуг требуют направлений и/или специальной подготовки, о чем Пациента информируют администраторы, при записи на прием/исследование.

3.10. При первичном обращении пациент должен информировать врача о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях и иных фактах, способных отразиться на качестве лечения.

3.11. Пациент должен соблюдать рекомендации лечащего врача, план лечения, лечебно-охранительный режим, в том числе определенный ему на период временной нетрудоспособности. В период диагностики и лечения пациент должен немедленно информировать лечащего врача об изменении в состоянии своего здоровья.

3.12. Пациент не должен вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи.

3.13. Лечащий врач, по согласованию с руководством ООО «Инмед», может отказать от предоставления лечения/проведения диагностических исследований, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения и/или настоящих Правил поведения, иных законных требований.

3.14. Запрещается посещение медицинского центра, лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении.

3.15. Пациент/посетитель обязан соблюдать уважительное отношение к сотрудникам и другим посетителям.

3.16. Пациент не должен предпринимать действий, способных нарушить права сотрудников и других посетителей.

3.17. Пациент должен входить в кабинет врача только по его приглашению. Не разрешается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

3.18. Пациент обязан бережно относиться к имуществу организации, соблюдать тишину и чистоту в помещениях.

3.19. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников ООО «Инмед», пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения огнестрельное, газовое, холодное и иные виды оружия, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах и других помещениях;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, холлах и др. помещениях;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации;
- находиться в помещениях в верхней одежде, грязной обуви;

4. Пациент имеет право

4.1. На уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников ООО «Инмед» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

4.2. На получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.

4.3. На обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.

4.4. На сохранение работниками ООО «Инмед», 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.

4.5. На получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

5. Порядок выдачи пациентам, либо другим лицам листков нетрудоспособности, справок, медицинской документации, отражающей состояние

5.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

5.2. Выдача результатов исследования/консультации специалиста производится лично пациенту (при предоставлении документа, удостоверяющего личность), законному представителю пациента (при предоставлении документа, удостоверяющего статус законного представителя), либо иному доверенному пациентом лицу.

5.3. Выдача медицинских документов (их копий) и выписок из них осуществляется согласно Порядка, установленного Приказом Минздрава РФ от 31.07.2020г. №789н.

5.4. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности (для студентов и учащихся старших классов справка «Форма 095/у»), порядок выдачи которого утвержден Приказом Минздрава РФ от 23.11.2021г. №1089н «Об утверждении порядка и условий формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации».

5.5. Для оформления листка нетрудоспособности пациент обязан предоставить свой паспорт (иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с законом), СНИЛС. Листок нетрудоспособности оформляется в день обращения пациента.

5.6. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни (не заменяет листок нетрудоспособности).

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

6.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, работники ООО «Инмед», вправе делать им соответствующие замечания или применить иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории организации, неисполнение законных требований работников, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации ООО «Инмед», а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7. Порядок приема и обработки обращений пациентов

7.1. Обращения граждан могут поступать в медицинскую организацию в устной или письменной форме, в том числе по электронной почте (электронный адрес для направления обращений: reg@apertosib.ru).

7.2. Обращения граждан по вопросам качества и безопасности оказанных медицинских услуг, требующие проведения контроля качества медицинской помощи, должны быть оформлены письменно.

7.3. Ответ на обращения, поступившие в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней (согласно Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации»), за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан иной срок.

7.4. В случае, если обращение поступило в организацию в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае если обращение поступило в организацию по электронным каналам связи, ответ на обращение дополнительно отправляется на адрес электронной почты, указанный в обращении. Почтовый адрес ООО «Инмед»: 630091, г. Новосибирск, Красный проспект, д.54, ком.105.

7.5. Анонимные обращения, не содержащие фамилии и адреса заявителя, не рассматриваются. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию организации, не рассматриваются, о чем заявитель уведомляется в письменной форме.