Приложение №3
к приказу №1 от 04.01.2025
с изменениями приказом №26 от 01.04.2026

«Утверждаю»
Генеральный директор
ООО «Гастроэнтерологический центр Эксперт»
_____ Косов Г.А.
«01» апреля 2026 г.

# Правила внутреннего распорядка
# ООО «Гастроэнтерологический центр Эксперт»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов ООО «Гастроэнтерологический центр Эксперт» (далее – Центр), разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями далее-«Закон»), иными нормативными актами, устанавливающими в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения правила поведения пациентов в учреждении здравоохранения, и являются регламентом, определяющим порядок обращения пациента в Медицинский Центр, права и обязанности пациента, правила поведения в Медицинском Центре, порядок выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации и распространяющим свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

**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.

**1.3.** Правила обязательны для исполнения персоналом Центра и всеми пациентами, проходящими обследование и лечение в Центре.

**1.4.** С Правилами пациент, либо его законный представитель, знакомятся устно при посещении Центра, либо на официальном сайте Центра в сети Интернет: gastroe.ru

**1.5.** Официальный представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента в медицинских организациях.

1.6. Законными представителями пациента являются:

- родители (мать, отец) несовершеннолетнего пациента;
- опекуны несовершеннолетнего пациента или гражданина, лишенного дееспособности в установленном законом порядке.

1.7. Доверенным лицом пациента являются:

- указанное пациентом, как лицо, допущенное к получению сведений, составляющих врачебную тайну, в соответствующем разделе заключенного договора;
- лицо, предъявившее доверенность или согласие от пациента на представление его интересов в медицинских организациях, заверенное нотариально, либо в установленном законом порядке.

1.8. Центр не несет ответственности за сохранность ценных вещей и денежных средств Пациента, если они не были переданы Центру по акту.

1.9. В целях обеспечения безопасности на территории Центра осуществляется видеосъемка.

1.10. Видео- и фотосъемка на территории Центра возможна только после получения разрешения администрации Центра.

1.11. Посещение Центра с животными категорически запрещается.

## 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В Центре оказывается амбулаторно-поликлиническая, консультативно-диагностическая медицинская помощь платно по договорам возмездного оказания медицинских услуг всем желающим физическим лицам; по программам добровольного медицинского страхования; по прямым договорам с предприятиями, учреждениями, организациями.

2.2. В случае обращения в Центр пациентов:

2.2.1. по экстренным показаниям и невозможности оказания необходимой медицинской помощи в текущий момент времени силами Центра, персонал Центра направляет пациента для оказания медицинской помощи в профильное медицинское учреждение;

2.2.2. в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, персонал Центра передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.2.3. с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в профильную медицинскую организацию.

2.3. При необходимости получения медицинской помощи пациент

обращается в регистратуру (на рецепцию) Центра, в том числе по телефону (в том числе контакт-центра), обеспечивающие регистрацию пациентов на прием к врачу или медицинские процедуры и вызов врача на дом (в исключительных случаях).

**2.4.** Прием пациента считается «первичным» в случаях:

- обращения к врачу-специалисту, если ранее не было обращения в Центре к врачу этой же специальности (специализации);
- обращения к врачу-специалисту, если ранее было обращение в Центре к врачу этой же специальности (специализации) более 2-х лет назад;
- обращения к врачу-гастроэнтерологу главному специалисту, если ранее было обращения в Центре к другому врачу этой же специальности (специализации).

**2.5.** Прием пациента считается «повторным» в случаях:

- обращения к врачу-специалисту, если ранее было обращение в Центре к врачу этой же специальности (специализации) не более 2-х лет назад.

**2.6.** Режим работы Центра - с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00; суббота с 8.00 до 18.00; воскресенье с 9-00 до 18-00.

**2.7. Запись на прием.**

**2.7.1.** Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора Центра непосредственно или по телефону: (812) 426-33-88 и др. В целях обеспечения безопасности и улучшения сервиса разговоры Пациента с оператором могут быть записаны.

**2.7.2.** Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача, пожелания пациента, имеющихся свободных для записи мест, особенностей планируемого приема и согласовываются администратором с пациентом.

**2.7.3.** Пациент в день, предшествующий посещению Центра, подтверждает (по телефону или иным способом) свое намерение явиться на прием. В случае, если подтверждение от пациента не поступило, запись может быть аннулирована и на освободившееся место может быть записан другой пациент.

**2.7.4.** В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор при первой возможности предупреждает пациента об отмене приема по контактному телефону и/или электронной почте (e-mail), указанным пациентом при предварительной записи или предыдущем посещении Центра.

**2.7.5.** Приём пациента по острой боли и по другим экстренным

показаниям не требует предварительной записи на прием и осуществляется по мере наличия / высвобождения врача соответствующей специализации.

2.7.6. При невозможности прибыть на прием в назначенное (согласованное) время, пациент обязан уведомить Центр по телефону в возможно короткие сроки, но не позднее, чем за 6 часов до приема.

2.8. Явка пациента на прием.

2.8.1. Пациент является на приём к врачу заблаговременно до назначенного времени.

2.8.2. При обращении пациента в Центр, между ним или его законным представителем заключается договор на оказание медицинских услуг в 2-х экземплярах по форме, утвержденной в Центре и заводится амбулаторная карта. При заключении договора администратор (регистратор) действует в качестве представителя Центра.

2.8.3. Для заключения договора пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность и/или сообщает (предъявляет):

- свои персональные данные: фамилию, имя, отчество, дату рождения, паспортные данные, адрес места жительства и регистрации, контактный телефон и адрес электронной почты (e-mail – по желанию);
- для детского населения: паспорт одного из родителей или официального представителя; свидетельство о рождении (для детей до 14 лет) и/или паспорт ребенка в возрасте старше 14 лет;
- в случае обслуживания по программе добровольного медицинского страхования пациент предъявляет оригинал полиса добровольного медицинского страхования.

2.8.4. Пациент знакомится с «Договором на предоставление платных медицинских услуг», «Информированным добровольным согласием на виды медицинских вмешательств» (далее - ИДС) и «Согласие на обработку персональных данных» (далее - СОПД) и подписывает их. В случае отказа от подписи договора и ИДС услуги в Центре пациенту не оказываются. В случае отказа пациента от подписи СОПД, оказание услуг возможно, но факт отказа от подписи заверяется персоналом Центра.

2.8.5. В целях безопасности, эффективности лечения и получения «обратной связи», администраторы могут попросить пациента заполнить различные анкеты и опросники.

2.8.6. В случае опоздания пациента более чем на 15-20 минут, может быть принято решение об отмене или переносе времени приема, в том числе на другой день.

2.8.7. Центр вправе отказать в предоставлении услуг и потребовать

удалиться лиц, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, в грязной пачкающей одежде, громко разговаривающих, выражающихся нецензурно или оскорбительно по отношению к посетителям или сотрудникам Центра.

**2.8.8.** При входе в Центр пациенту необходимо оставить верхнюю одежду в гардеробе, одеть бахилы или переобуться в чистую сменную обувь. Вход в верхней и/или грязной (пачкающей) одежде в медицинские кабинеты запрещается в любое время года.

**2.8.9.** Пациент заходит в кабинеты и выходит из них только в сопровождении персонала клиники. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Не разрешается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

**2.8.10.** Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете во время приема допускается только при наличии согласия пациента, с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

**2.8.11.** По причинам медицинского или технического характера время, запланированное на лечение одного пациента, может измениться, вследствие чего начало приема следующего пациента может быть изменено, о чем он будет информирован или предупрежден медицинским персоналом.

**2.9. Прием пациента.**

**2.9.1.** Во время первичного и последующих приемов врач устанавливает предварительный/клинический диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения (по возможности), о чём подробно информирует пациента. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра, диагноз и рекомендации фиксируются в медицинской карте, в том числе оформляется (при необходимости) отказ от предложенного лечения/обследования.

**2.9.2.** В ряде случаев, необходимым условием для начала лечения является подписание дополнительного информированного добровольного согласия пациента на медицинское вмешательство.

**2.9.3.** В случае необходимости, пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае клиника выписывает направление установленного образца и/или медицинское заключение (выписку).

**2.9.4.** Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача.

**2.9.5.** В процессе оказания медицинских манипуляций и исследований могут возникнуть обстоятельства, не зависящие от персонала Центра, которые могут не позволить провести манипуляцию и исследование в полном объеме

(например, недостаточная предварительная подготовка пациента к исследованию или физиологические особенности пациента и т.п.). В этих случаях манипуляция может быть прекращена/отменена, а исследование - прекращено/отменено или выполнено в максимально возможном объеме.

**2.9.6.** Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом правил внутреннего распорядка клиники, а также если это лечение не соответствует требованиям технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

**2.9.7.** При оказании услуг Центр вправе отказать в использовании лекарственных средств и товаров медицинского назначения, предоставленных Пациентом самостоятельно.

**2.9.8.** Комплексные медицинские услуги, в том числе курсовое лечение, не могут быть «разделены» на отдельные услуги и процедуры, как в отношении оплаты, так и их выполнения.

**2.9.9.** В целях обеспечения безопасности и качества оказания медицинских услуг в Центре ряд процедур требует непосредственного участия персонала Центра в их проведении и не может быть делегирован другим медицинским работникам и медицинским организациям.

**2.9.10.** Медицинская карта пациента является собственностью Центра и хранится в регистратуре или архиве Центра. При необходимости пациенту выдаётся копия медицинской карты или выписка из нее в соответствии с действующим законодательством РФ.

**2.9.11.** Выдача копий медицинских документов предоставляется на основании письменного заявления пациента лично заявителю, либо его законным представителям.

**2.9.12.** Медицинские документы, связанные с функциональной диагностикой, результаты лабораторных исследований выдаются без дополнительного заявления.

**2.9.13.** Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность Пациента, оформляются и выдаются в соответствии с действующим законодательством РФ.

**2.9.14.** Срок изготовления врачебного заключения, справки об обращении за медицинской помощью, рецепта на лекарственный препарат — в день обращения.

**2.9.15.** Срок изготовления выписки из карты пациента получающего амбулаторное лечение — до 10 (десяти) рабочих дней (в соответствии с действующим законодательством).

**2.9.16.** Срок подготовки копий медицинских документов — до 10 (десяти)

рабочих дней (в соответствии с действующим законодательством).

**2.9.17.** Продолжительность «первичного» консультативного приема врачей-специалистов составляет до 1 часа и включает в себя в том числе время на оформление медицинской документации врачом.

**2.9.18.** Продолжительность «повторного» консультативного приема врачей-специалистов составляет от 45 до 60 минут, устанавливается индивидуально по врачам администрацией Центра и включает в себя в том числе время на оформление медицинской документации врачом.

**2.9.19.** Продолжительность «повторного» консультативного приема врача-гастроэнтеролога главного специалиста составляет 30 минут.

**2.9.20.** Продолжительность консультативного приема врача-специалиста пациентов не посещавших врача этой специальности более 2-х лет составляет до 1 часа, как «первичного».

## 3. ОПЛАТА.

**3.1.** Стоимость лечения определяется согласно действующему на момент оказания услуги прейскуранту, с учетом действующих скидок и акций.

**3.2.** Общая стоимость лечения определяется количеством услуг, полученным пациентом.

**3.3.** Статус приема (пациента), как «первичный» или «повторный» у врача-специалиста, определяется администратором-кассиром или врачом на основании сведений о наличии предыдущего посещения пациентом врача этой же специальности в Центре, независимо от филиала Центра. Пациенты не посещавшие врача определенной специальности более 2-х лет при последующем посещении врача этой же специальности рассматриваются, как «первичные».

**3.4.** Пациент оплачивает лечение после каждого получения услуги (приёма врача, забор биологических материалов и т.д.) за проделанные в данное посещение манипуляции или путем внесения авансовых платежей (в зависимости от оказанной или планируемой услуги).

**3.5.** Если в процессе оказания медицинской помощи, в том числе врачебного приема, манипуляций и исследований возникли обстоятельства, не зависящие от персонала Центра, которые не позволили провести прием, манипуляцию или исследование в полном объеме и они были прекращены/отменены, а исследование - прекращено/отменено или выполнено в максимально возможном объеме, услуга считается оказанной и оплачивается пациентом/его законным представителем в полном объеме, с учетом персональной скидки, имеющейся у пациента.

3.6. В случаях, указанных в п.3.5., если пациенту рекомендуется повторное исследование или дополнительные условия, например, медикаментозный сон, они могу быть проведены со скидкой, в соответствии с утвержденным «Положением о скидках и наценках на лечение и обследование для пациентов».

3.7. В случае возникновения задолженности за оказанные услуги, составляется «Акт нарушения взаиморасчетов». Пациент обязан погасить возникшую задолженность в 10-дневный срок.

3.8. Оплата услуг производится в рублях. Цены и структура прейскуранта могут корректироваться. Ввод новых цен (прейскуранта) утверждается приказом генерального директора. Об изменении цен пациент уведомляется перед очередным приёмом у врача. В случае внесения пациентом/плательщиком предоплаты за услуги, цены на эти услуги остаются фиксированными (на момент оплаты) на весь период получения оплаченных услуг.

3.9. Если пациент впервые обращается к врачу-гастроэнтерологу главному специалисту, независимо от условий, указанных в п. 3.3, прием считается «первичным» и оплачивается в соответствии с соответствующей позицией действующего прейскуранта.