



**"АЛРОСА" акционерная компания** (аһаҕас акционернай уопастыба) **Акционерная компания "АЛРОСА"** (публичное акционерное общество) **ALROSA** Public Joint Stock Company  
**Медицинский центр АК «АЛРОСА» (ПАО)**

## ПРИКАЗ

« 03 » октября 2023г.

г. Мирный

№ 02-МФД-01/26-Тс

### Об утверждении Правил внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра АК «АЛРОСА» (ПАО)

В целях укрепления дисциплины, ответственного отношения посетителей Медицинского центра, а также в целях создания условий, способствующих укреплению трудовой дисциплины,

#### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с даты издания приказа Правила внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра АК «АЛРОСА» (ПАО) (приложение к приказу).
2. Начальнику Единого центра сопровождения (Бобровская В.В.) ознакомить сотрудников Единого центра сопровождения с приказом под подпись.
3. Начальникам подразделений (Кравченко Ю.В., Хохонова Т.Ж., Базров С.И.) ознакомить подчиненный персонал с приказом под подпись.
4. Начальнику Единого центра сопровождения (Бобровская В.В.) разместить приложение к данному приказу на информационном стенде в Едином центре сопровождения Медицинского центра АК «АЛРОСА» (ПАО) и на сайте Медицинского центра АК «АЛРОСА» (ПАО).
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

**Е.А. Борисова**

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

приказом Медицинского  
центра АК «АЛРОСА» (ПАО)

от « 03 » *окт. 2023* 2023г.

№ *02-МЕД-01/46-Тс*

## Правила внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра АК «АЛРОСА» (ПАО)

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – «Правила») разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 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».

1.2. Правила обязательны для пациентов, законных представителей (и иных представителей) пациентов, заказчиков услуг, обратившихся в Медицинскую организацию (далее – Медцентр) для целей заказа услуг в пользу пациентов (далее – пациенты), разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила определяют порядок взаимодействия пациентов с Медцентром, права и обязанности пациента при получении медицинской помощи, правила поведения в Медцентре.

1.4. Медцентр предоставляет пациентам платные медицинские услуги по ценам, указанным на сайте: <https://med.alrosa.ru/> в разделах «Диагностические исследования» и «Комплексные программы», «Платные услуги», «Стоматология», в частности:

- услуги по лабораторному исследованию биологического материала пациентов/материала, предоставленного пациентом (далее – услуги по лабораторному исследованию биоматериала/материала, анализы);
- услуги по консультативному приему врача-специалиста;
- иные медицинские услуги, перечень которых определяется лицензией на осуществление медицинской деятельности Медцентра (далее – иные медицинские услуги).

1.5. Платные медицинские услуги предоставляются пациентам в Медицинском центре по адресу Республика Саха (Якутия), г. Мирный, ул. Тихонова 1а;

1.6. Настоящие Правила размещены на информационном стенде, расположенном в Едином центре сопровождения, а также на сайте Медицинской организации: <https://med.alrosa.ru/> в разделе «Пациенту».

### 2. Порядок обращения пациентов в Медицинский центр

2.1. При обращении пациента в Медцентр за оказанием медицинских услуг пациенту предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи на платной основе, а также в рамках ДМС для работников АК «АЛРОСА» (ПАО).

2.2. Для получения услуг по лабораторному исследованию биоматериала пациент должен ознакомиться и обеспечить выполнение порядка подготовки к анализам, условий



ограничений по приему биоматериала, указанных на сайте в разделе «Диагностические исследования».

2.3. При обращении пациента в Медцентр о получении услуг по лабораторному исследованию биоматериала, о получении услуги «прием врача» и/или иных медицинских услуг, специалист Единого центра сопровождения (далее – ЕЦС) Медцентра на основании предъявленного пациентом документа, удостоверяющего личность (паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством Российской Федерации) оформляет договор на оказание медицинских услуг с приложениями к нему.

2.4. Медцентр оказывает пациентам медицинские услуги в своих подразделениях и на здравпунктах предприятий.

2.5. График приема специалистов, график приема и взятия биоматериала пациентов, а также выдачи результатов анализов в медицинских офисах Медцентра можно уточнить по телефону: 8 (914) 25-29-930, на сайте или на вывеске, размещенной на стенде в Едином центре сопровождения.

2.6. Для получения иных медицинских услуг Медцентра необходимо предварительно записаться любым из доступных способов: по телефону 8 (914) 25-29-930, через форму онлайн записи на сайте или получить направление от врача здравпункта. В согласованное дату и время пациенту необходимо явиться в Медицинский центр, по адресу ул. Тихонова 1а, или на обозначенный здравпункт/подразделение для оказания пациенту медицинской услуги.

2.7. В случае опоздания пациента ко времени, определенному согласно п. 2.6. Правил (далее – время приема специалиста), более чем на 15 минут, Медцентр вправе перенести время приема специалиста на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату), а на освободившееся время записать/принять другого пациента.

2.8. При задержке приема специалиста более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема специалиста на другой день, осуществить оказание медицинской услуги в назначенное время у другого свободного специалиста (при наличии такой возможности у Медцентра), либо оказание медицинской услуги в тот же день с отсрочкой приема на время задержки у назначенного специалиста.

### **3. Права и обязанности пациентов**

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья;

- иные права, установленные законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских услуг.

3.2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:

- ветераны Великой Отечественной войны (далее – ВОВ) и приравненные к ним категории граждан (участники ВОВ, труженики тыла, бывшие несовершеннолетние узники фашизма, лица, награжденные знаком «Житель блокадного Ленинграда» и др.);

- герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры Ордена славы;

- ветераны боевых действий на территории СССР, РФ и территориях других государств;

- инвалиды ВОВ и инвалиды боевых действий;

- члены семей военнослужащих, погибших в Великой Отечественной войне, члены семей военнослужащих, погибших при выполнении задач в условиях чрезвычайного положения и при вооруженных конфликтах;

- лица, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, вследствие аварии на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча, вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне;

- инвалиды I – II группы;

- реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

- женщины со сроком беременности от 28 недель.

3.3. Основанием для оказания медицинской помощи вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность лица к одной из категорий граждан, указанных в п. 3.2. Правил.

3.4. Гражданин, имеющий право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с п. 3.2. Правил, обращается непосредственно к специалисту Единого центра сопровождения.

3.5. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Медцентра;

- соблюдать правила поведения пациентов Медцентра;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

- ознакомиться и обеспечить выполнение порядка подготовки к анализам, условия ограничений по приему биоматериала, указанные на сайте в разделах «Диагностические исследования»;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с настоящими Правилами;

- бережно относиться к имуществу Медцентра;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом специалисту Единого центра сопровождения или другому работнику Медцентра.

## **4. Правила поведения пациентов в Медицинском центре**

4.1. Пациенты обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;



- соблюдать нормы поведения в общественных местах;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях Медцентра;
- выполнять медицинские предписания, назначения, рекомендации, предоставлять достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, перенесенных и/или наследственных заболеваниях, если это необходимо в рамках оказания медицинских услуг.
- являться на приём к врачу или на диагностические исследования в назначенное время, согласно записи.

4.2. Медицинский центр вправе осуществлять (производить) фотосъёмку, звуко- и видеозапись на территории подразделений Медцентра и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения. Ознакомившись с настоящими Правилами, пациент и иные посетители медицинского офиса считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

4.3. В целях осуществления контроля качества работы медицинского офиса, недопущения случаев нарушения общественного порядка и предотвращения противоправных действий, а также в соответствии с требованиями законодательства об антитеррористической защищённости объектов (территорий), относящихся к сфере деятельности Министерства здравоохранения Российской Федерации, на территории Медцентра осуществляется видеонаблюдение, позволяющее обеспечивать непрерывное видеонаблюдение территорий. На территории размещено в доступной для ознакомления форме объявление для всех посетителей о ведении системы видеонаблюдения.

4.4. Пациентам, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить на территорию Медцентра крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);
- проносить в Медцентр огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легко бьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, а также информационных стендов и папок на стойке ресепшен;
- посещать Медцентр с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой-проводником;
- находиться в верхней одежде, без бахил;
- курить на территории Медцентра, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях;
- находиться на территории и в помещениях Медцентра в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения;
- самовольно проникать в служебные помещения Медцентра;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- вести себя некорректно: агрессивно, нарушая установленный порядок, выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам медицинского офиса, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием, а также создавать угрозу причинения вреда здоровью и жизни, совершать иные противоправные действия в отношении работников медицинской организации и посетителей. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами;



- производить фото- и видеосъемку на территории Медцентра без предварительного разрешения руководства Медцентра;
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещении Медцентра;
- выполнять в помещениях Медцентра функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях Медцентра в иных коммерческих целях;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории Медцентра объявления без разрешения руководства Медцентра;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Медцентра;
- оставлять малолетних детей без присмотра.

## **5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

5.1. Пациент вправе при возникновении вопросов, разногласий, связанных с оказанием ему услуг, непосредственно обратиться к специалисту Единого центра сопровождения Медцентра для проведения консультации по возникшим вопросам.

5.2. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право непосредственно обратиться к руководству Медцентра, предъявив обращение в письменном виде специалисту Единого центра сопровождения Медцентра (либо почте по адресу местонахождения Медцентра), оставить свое обращение по телефонам: 8-914-25-29-930, в виде сообщения по адресу электронной почты: medcenter@alrosa.ru, с использованием формы обратной связи на сайте <https://med.alrosa.ru/>.

5.3. Медцентр проводит служебную проверку и предоставляет пациенту ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

5.4. Пациент в своем обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), контактные данные (номер телефона и/или адрес электронной почты, излагает суть предложения, заявления или жалобы. При необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

5.5. В целях соблюдения Медцентром врачебной тайны при поступлении обращений от пациентов, ответы на данные обращения, содержащие персональные данные и сведения, составляющие врачебную тайну, могут быть предоставлены пациенту лично в руки при предъявлении документа, удостоверяющего его личность либо по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному пациентом в своем письменном обращении к Медцентру. Медцентр вправе с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных и врачебной тайны уведомить пациента о принятом решении по обращению, используя контактные данные, указанные пациентом.

5.6. В случае если пациент – несовершеннолетнее/недееспособное лицо, право на обращение в отношении несовершеннолетнего/недееспособного лица имеет его законный представитель/опекун, уполномоченное лицо по доверенности. Доверенность может быть выдана законным представителем/опекуном в простой письменной форме, при условии ее собственноручного написания законным представителем/опекуном в медицинском офисе в присутствии сотрудника Медцентра (далее – доверенность) и при предъявлении документов, удостоверяющих личность. Ответ на обращение может быть выдан лично в руки законному представителю/опекуну, уполномоченному лицу при предъявлении документа, удостоверяющего его личность и свидетельства о рождении, свидетельства об усыновлении в отношении несовершеннолетнего пациента/акта органа опеки и попечительства, доверенности.

5.7. В случае если от имени пациента (совершеннолетнего лица) обращается третье лицо (далее – «Заявитель»), в таком случае Заявитель обязан предоставить доверенность,



удостоверенную нотариально либо доверенность, оформленную в порядке, указанном в п. 5.6. Правил.

## **6. Порядок выдачи медицинской документации (их копий) пациенту или другим лицам**

6.1. Пациент, либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей результаты проведенных лабораторных исследований биоматериала/материала пациента и других оказанных ему медицинских услуг.

6.2. Предоставление Медцентром пациенту или его законному представителю медицинских документов (их копий), осуществляется на основании запроса пациента или его законного представителя (в том числе лица, уполномоченного пациентом или законным представителем на основании доверенности, в порядке, предусмотренном п. 5.7. Правил) к Медицинской организации на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем.

6.3. В случае если пациентом является несовершеннолетний, не достигший возраста 15 лет или больные наркоманией несовершеннолетние, не достигшие возраста 16 лет, либо гражданин, признанный в установленном законом порядке недееспособным, запрос в форме электронного документа оформляется с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), единой системы идентификации и аутентификации, федеральных государственных информационных систем в сфере здравоохранения, государственных информационных систем в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинских информационных систем медицинских организаций и иных информационных систем, предназначенных для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинских организаций и предоставляемых ими услуг.

6.4. Запрос должен содержать:

- сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии); о реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; адрес места жительства (места пребывания); почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

- в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе: фамилия, имя, отчество (при наличии); реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; адрес места жительства (места пребывания); почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

- наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;

- сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте, для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов - посредством направления посредством информационных систем, указанных в частях 1 и 5 статьи 91 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).



6.5. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

6.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

## **7. График работы Медицинского центра**

7.1. График работы Медцентра можно узнать на стойке администратора Единого центра сопровождения, на сайте <https://med.alrosa.ru/>, по телефону Медцентра: 8 914 25 29 930.

7.2. График работы Медцентра, а также здравпунктов и процедурных кабинетов определяет время начала и окончания взятия/приема биоматериала, выдачи результатов исследований, приема врачей, оказания иных медицинских услуг, а также рабочие и выходные дни.

7.3. В случае изменения графика работы медицинского офиса информация об указанном изменении размещается в источниках, указанных п. 7.1. Правил.

## **8. Ответственность за нарушение настоящих правил**

8.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение порядка подготовки к анализам, условия по приему биоматериала, указанные на сайте в разделах «Диагностические исследования», которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

8.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники Медцентра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать полицию, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

8.3. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Медцентра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории Медцентра, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Медцентра, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.4. В случае нарушения пациентами раздела 4 Правил, препятствующих оказанию медицинских услуг и/или создающие невозможность оказания медицинских услуг, сотрудник медицинской организации, выявивший данное нарушение, должен:

- устно сообщить пациенту о недопустимости нарушения раздела 4 Правил.

- в случае не прекращения нарушения пациентом раздела 4 Правил, пригласить другого сотрудника медицинской организации (при наличии такой возможности), составить Служебную записку о факте нарушения пациентом конкретного пункта раздела 4 Правил на имя Директора Медицинского центра с вышеуказанными в настоящем пункте сведениями.

- если действия пациента создают угрозу причинения вреда здоровью и жизни сотрудника медицинской организации и/или иным посетителям Медцентра, сотрудник обязан вызвать полицию незамедлительно. После устранения нарушения сотрудниками полиции, запросить у последних скан-копию (или сделать фотографию документа) рапорта и/или иного документа, фиксирующего произошедший инцидент и квалификацию действий нарушителя.

8.5. Сотрудник медицинской организации, выявивший нарушение, раздела 4 Правил, обязан уведомить непосредственного руководителя, направив докладную записку о факте нарушения пациентом конкретного пункта раздела 4 Правил, а также приложить видеозапись, подтверждающую действия пациента, копию документа, составленного работником полиции (при наличии таковых).