

Утверждаю:  
Генеральный директор ООО «Доктор»

Н.В. Аева  
01.09.2025г.

## **Правила внутреннего распорядка в клинике ООО «Доктор»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка в медицинских клиниках ООО "Доктор" (далее - Правила, клиника (и)) являются локальным нормативным правовым актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения права, обязанности и правила поведения пациента во время посещения медицинской организации и нахождения в ней при оказании медицинской помощи, а также иные вопросы взаимодействия между пациентом (его представителем), медицинской организацией и ее сотрудниками.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 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. N 1006";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 02.04.2020 N 417 "Об утверждении Правил поведения, обязательных для исполнения гражданами и организациями, при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации;
- иными нормативными правовыми актами в области здравоохранения.

1.3. Настоящие Правила являются обязательными для персонала, пациентов, законных представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику, и разработаны в целях соблюдения предусмотренных законодательством Российской Федерации прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества и в полном объеме.

1.4. Настоящие Правила размещаются на сайте ООО «Доктор» <http://doctornavzletke.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на информационных стенах клиник. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и иную информацию у администратора непосредственно, по телефону или на сайте ООО «Доктор».

1.5. Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

1.6. Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

## 2. ПРАВА ПАЦИЕНТА

2.1. Пациент имеет право:

1) на выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3) получение консультаций врачей-специалистов;

4) облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами;

5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;

6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

7) отказ от медицинского вмешательства;

8) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

## 3. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При нахождении в клинике пациент обязан:

3.1.1. Соблюдать внутренний распорядок работы клиники, тишину, чистоту и порядок. Посещать подразделения клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы.

3.1.2. Исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

3.1.3. Уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

3.1.4. Бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов.

3.1.5. Не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении; своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине.

3.1.6. При посещении клиники надевать на обувь бахилы.

**3.2. При оказании ему медицинской помощи пациент обязан:**

**3.2.1.** Представлять персоналу клинике полные и достоверные сведения о состоянии своего здоровья и иную информацию, которая необходима для медицинского вмешательства, включая предъявление необходимых документов (документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении), документы подтверждающие право на представление интересов несовершеннолетних, либо недееспособных, ограниченно дееспособных граждан).

**3.2.2.** Подписать договор на оказание платных медицинских услуг, согласие на обработку персональных данных, информированное согласие на медицинское вмешательство и другие, необходимые для оказания медицинской услуги, документы медицинской организации;

**3.2.3.** Поставить в известность врача обо всех проблемах со своим здоровьем (в том числе о ВИЧ, сифилисе, гемофилии, гепатитах "С" и "В", аллергических проявлениях или индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, а также злоупотреблении алкоголем или наркотическими препаратами).

**3.2.3.** Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и настоящие Правила.

**3.2.4.** Выполнять требования и предписания лечащего врача.

**3.2.5.** Соблюдать рекомендуемые врачом диету и изменения поведения.

**3.2.6.** Сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

**3.2.7.** 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.

**3.2.8.** Соблюдать врачебные и санитарные предписания, изложенные в памятках, врученных ему медицинскими работниками, а также предписания, которые будут выданы лечащим врачом в течение всего срока лечения.

**3.2.9.** В случае оказания платных медицинских услуг оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором.

**3.2.10.** Немедленно сообщать лечащему врачу о любом ухудшении самочувствия.

#### **4. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

**4.1.** Пациент предварительно записывается на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности по телефону единого колл-центра 8 (391) 277 – 11 - 33, лично или через сайт ООО «Доктор»: <http://doctornavzletke.ru/>. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения и актуальный номер телефона. День и время приема пациент выбирает по согласованию с администратором из имеющихся свободных "окон" в приеме.

**4.2.** При первичном посещении клиники пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность. Это необходимо для оказания медицинской помощи, заключения договора оказания платных медицинских услуг, дачи согласия на обработку персональных данных, дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство

(при необходимости) и других документов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. При первичном обращении в клинику пациенту следует явиться на прием за 15 минут до начала приема. Это время требуется для оформления первичной документации (медицинской карты, информированного добровольного согласия (ИДС) на виды медицинских вмешательств и согласия на обработку персональных данных), заключения договора оказания платных медицинских услуг и заполнения необходимой медицинской документации.

4.4. Если пациент не имеет возможности вовремя прийти на прием, опаздывает или планирует отменить визит, то он должен сообщить об этом администратору по телефону 277 – 11 -33 не менее чем за 30 минут.

Пациент вправе заходить в кабинет врача только по приглашению персонала клиники.

4.5. Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в присутствии законных представителей. В возрасте от 15 лет и до 18 лет, несовершеннолетний пациент может обратиться в клинику самостоятельно, при наличии заключенного договора на оказании платных медицинских услуг и подписанного согласия на обработку персональных данных, за исключение посещения врача – акушера-гинеколога, врача-уролога, проведения УЗИ диагностики мочеполовой системы.

4.6. Пациенты обязаны соблюдать правила общественной и личной гигиены.

4.7. При пребывании в клинике не следует оставлять свои вещи без присмотра. Клиника не отвечает за их сохранность. В случае обнаружения оставленных вещей просьба сообщать об этом администратору.

4.8. При нахождении в клинике пациенту запрещается:

- курить на крыльце, в коридорах, холле и др. помещениях медицинской организации;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, громко слушать музыку;
- находиться в верхней одежде;
- находиться без средств индивидуальной защиты, определенных санитарно-эпидемиологическими правилами и режимами (маски, перчатки, бахилы и т.д.);
- приносить в клинику наркотические средства, психотропные вещества или их аналоги, новые потенциально опасные психоактивные вещества либо одурманивающие вещества и употреблять их (за исключением наркотических средств, психотропных веществ и препаратов, применяемых медицинскими работниками в медицинских целях);
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- осуществлять телефонные звонки посредством функции "громкая связь" и использовать телефон с включенным звонком;
- проникать в клинику или покидать ее по не предназначенным для пациентов/посетителей путям;
- высовывать из окон;
- находиться в местах, неподходящих для пациентов (служебные помещения);
- включать и выключать технические средства клиники, если они не являются техническими средствами общего пользования;
- применять технические средства общего использования в нарушение инструкций к ним;
- забираться, садиться и блокировать на предметы, не предназначенные для этого;
- приносить и хранить огнестрельное, газовое и прочее оружие и боеприпасы, за исключением случаев, вызванных служебной необходимостью;

- производить фото-, аудио-, видеосъемку на территории клиники без письменного разрешения главного врача (а при его отсутствии - заместителя главного врача). При этом съемка допускается только в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите врачебной тайны и/или не нарушает права других граждан;
- приходить в клинику в грязной и рабочей спецодежде, нахождение в которой в помещениях клиники может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима;
- оставлять детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях медицинской организации только в сопровождении родителей или законных представителей;
- приводить/приносить животных, за исключением собак-поводырей.

4.9. Каждый, нашедший в клинике бесхозный предмет, деньги или ценную вещь, передает их администратору, который обязан доложить об этом старшей медсестре и действовать по их указанию.

4.10. Пациенту может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у пациента противопоказаний к определенному методу диагностики, при нахождении пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда отсутствует предварительная запись Пациента на медицинскую услугу в клинику, либо когда действия пациента угрожают жизни и здоровью медицинского персонала либо нарушают общественный порядок или настоящие Правила.

## 6. ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ

6.1. При получении сигнала оповещения и (или) экстренной информации об угрозе возникновения или возникновении чрезвычайной ситуации сотрудник клиники незамедлительно оповещает об этом персонал, пациентов, законных представителей пациентов, а также иных лиц, находящихся на территории клиники.

6.2. При угрозе возникновения или возникновении чрезвычайной ситуации персоналу, пациентам, законным представителям пациентов, а также иным лицам запрещается:

- а) осуществлять действия, создающие угрозу собственной безопасности, жизни и здоровью;
- б) осуществлять действия, создающие угрозу безопасности, жизни, здоровью, санитарно-эпидемиологическому благополучию иных лиц, находящихся на территории, на которой существует угроза возникновения чрезвычайной ситуации, или в зоне чрезвычайной ситуации;
- в) распространять заведомо недостоверную информацию об угрозе возникновения или возникновении чрезвычайной ситуации.

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Нарушение Правил поведения, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.