

Утверждаю  
Генеральный директор  
ООО «Вита центр здоровья»  
\_\_\_\_\_ С.В. Кусаева  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

## **Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг в ООО «Вита центр здоровья»**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ООО «Вита центр здоровья» (далее – «Правила») являются организационно-правовым актом, разработанный в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 23300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными правовыми актами.

1.2. Правила являются локальным организационно-правовым актом, регламентирующим поведение потребителей медицинских услуг (далее – «Пациенты») во время нахождения в медицинской организации ООО «Вита центр здоровья» (далее - «Клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и Клиникой.

1.3. Настоящие Правила обязательны для Пациентов и персонала Клиники, а также иных лиц, обратившихся в Клинику.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Настоящие Правила определяют:

- порядок обращения Пациентов за оказанием платных медицинских услуг в Клинику;
- права и обязанности Пациента;
- общие правила поведения пациентов, их законных представителей, сопровождающих лиц;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту и/или другим лицам;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- информация о платных медицинских услугах.

1.6. С настоящими Правилами должны быть ознакомлены все пациенты. Правила размещаются на информационном стенде в холле Клиники, в доступном для Пациента месте, а также на официальном сайте клиники: [www.vitacfm.ru](http://www.vitacfm.ru)

### **2. Порядок обращения пациентов в клинику**

2.1. ООО «Вита центр здоровья» является коммерческой медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № Л041-01137-77/01260614 от 21.06.2024г., выданной Департаментом здравоохранения города Москвы, в которой оказываются платные медицинские услуги и не участвует в оказании медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного

оказания гражданам медицинской помощи. Все медицинские услуги являются платными и оказываются в соответствии с Прейскурантом медицинских услуг, действующим на дату оказания услуг.

При состоянии, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, и другие состояния и заболевания, угрожающие жизни и здоровью Пациента, необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 или 112 с мобильного устройства.

2.2. Прием Пациентов для оказания медицинской помощи в Клинике осуществляется в порядке предварительной записи на прием.

Записаться на прием к специалисту через администраторов Клиники при личном обращении, по телефону +7(495) 760-78-87, или личного обращения к администратору в Клинике.

В отдельных случаях, при наличии свободного времени в расписании специалиста Клиники (далее по тексту - специалиста), Клиника вправе осуществить прием пациента на консультативный прием или исследование в день обращения пациента.

2.3. Прием пациентов (оказание услуги) и предварительная запись на прием специалистами проводится в соответствии с установленным расписанием работы специалистов. При этом любой специалист вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной и экстренной медицинской помощи другому лицу.

2.4. В случае непредвиденного отсутствия специалиста или других объективных причин, не позволяющих оказать медицинскую услугу, администратор Клиники заранее предупреждает об этом пациента (его законного представителя) и предлагает предварительную запись на прием на другое время.

2.5. Допустимым опозданием пациента на прием специалистов и диагностические исследования, проводимые в Клинике, считается время опоздания 15 минут. В случае, если время опоздания пациента превышает 15 минут, пациенту предоставляется возможность предварительной записи в другое время.

2.6. Отменить или перенести назначенное время приема можно по телефону: +7(495) 760-78-87.

Назначенное время начала оказания медицинских услуг является условным и может быть изменено по независящим от Исполнителя обстоятельствам (оказание экстренной и неотложной помощи, сложность и тяжесть заболевания других пациентов, отключение электроэнергии и др.).

2.7. Перед оказанием медицинской услуги с пациентом (его законным представителем), заключается договор на оказание медицинских услуг по форме, утвержденной в Клинике. Все изменения к договору оформляются в виде дополнительного соглашения к договору.

2.8. Медицинские услуги пациенту оказываются Клиникой только при наличии информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя) на виды медицинских вмешательств или отказ от них в соответствии с предусмотренными действующим российским законодательством, а также применяемыми в Клинике формами.

2.9. Пациент (его законный представитель) предоставляет согласие Клинике на обработку персональных данных, необходимых для оказания медицинских услуг, а также для защиты его жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов в соответствии со ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан».

2.10. Клиника вправе отказать в оказании медицинской услуги:

- лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (за исключением обращения граждан по экстренным показаниям);
- в случае хулиганского поведения пациента;
- поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Клиники и других пациентов

- поведение пациентов, угрожающее имуществу Клиники;
- при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором, если это может привести к некачественному выполнению медицинской услуги.

2.11. Посетители и Пациенты настоящим предупреждены, что в целях безопасности в помещениях Клиники ведется видеонаблюдение

### **3. Права и обязанности Пациентов**

3.1 Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция РФ.
- Положение Закона РФ №2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992.
- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право:

3.2.1. В доступной для пациента форме получить информацию о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.

3.2.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только после получения от Пациента информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации».

3.2.3. Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации.

3.2.4. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

3.2.5. Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

3.2.6. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

3.2.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими персоналом, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники установленные для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, и другого медицинского персонала, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Также Пациенту необходимо заполнить Анкету о состоянии своего здоровья.
- 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;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; бережно относиться к имуществу клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу; соблюдать правила запрета курения в общественных местах;
- не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Стоматологической клиники, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и, нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

3.4. Более подробно права и обязанности Клиники и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинских услуг изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

#### **4. Общие правила поведения пациентов, их законных представителей, сопровождающих лиц**

4.1. В помещениях Клиники запрещается:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курить на территории и в помещениях Клиники;
- употреблять на территории Медицинского центра алкогольные напитки, наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- находиться на территории Медицинского центра в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользоваться служебными телефонами;
- нахождение в помещении клиники с домашним животным и(или) домашними животными;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места.

4.2. При обращении за медицинской помощью в клинику пациент обязан:

- соблюдать внутренний распорядок работы Клиники, тишину, чистоту и порядок;

- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

- бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов;

- являться на прием к врачу в назначенное время.

4.3. Нахождение сопровождающих лиц (кроме законных представителей пациента) в кабинете допускается только с согласия пациента и разрешения специалиста, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.4. Персонал Клиники имеет право требовать у пациента покинуть помещения (в том числе при помощи правоохранительных органов) в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента.**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме - лечащим врачом. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения Пациента.

5.2. 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.

5.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

## **6. Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам**

6.1. Порядок выдачи справок и медицинских заключений утверждается Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 2 мая 2012 г. № 441н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.05.2012 N 24366).

6.2. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

6.3. По завершении оказания медицинских услуг Клиника выдает Пациенту медицинское заключение, отражающее состояние здоровья Пациента.

6.4. По письменному заявлению Пациента в течение одного рабочего дня Клиника выдает Пациенту копию медицинского заключения, указанного в пункте 6.3. настоящих Правил. По письменному заявлению Пациента в течение трех рабочих дней Клиника выдает копии иных медицинских документов (выписки из медицинских документов).

6.2. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за оказанные медицинские услуги, выдает администрация Клиники. Справка выдается в течение 10-ти дней, после обращения при наличии кассовых чеков подтверждающих оплату за оказанные медицинские услуги.

6.3. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии нотариальной доверенности.

## **7. Порядок разрешения споров.**

7.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Клиники (генеральному директору) лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

7.2. При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10-ти календарных дней по существу заявленных вопросов.

7.3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией Клиники.

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

7.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **8. График работы Клиники**

8.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. График работы Клиники: понедельник-воскресенье: 09.00 - 21.00. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Генерального директора.

8.3. Режим работы Клиники утверждается Генеральным директором.

## **9. Заключительные положения**

9.1. Отношения между Клиникой и пациентом (законным представителем) не регулируются настоящими Правилами, регламентируется действующим законодательством РФ и заключенным с Клиникой договором об оказании медицинских услуг.

9.2. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.