УТВЕРЖДАЮ
Директор
ООО «МЦ Виталонг – Клиника Холода»
Пальчиков И.Ю.
«01» сентября 2026 года

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ООО МЦ «ВИТАЛОНГ – КЛИНИКА ХОЛОДА»

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 мая 2026 г. N 659 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Законом «О защите прав потребителей» и иными действующими нормативно-правовыми актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Медицинский центр «Виталонг – Клиника Холода» (далее – Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также сотрудников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

2. ПРАВА ПАЦИЕНТОВ

В соответствии с положениями главы 4 "Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья" ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (ст. ст. 18 - 26) каждый пациент обладает правом на:

- Охрану здоровья и медицинскую помощь;
- Выбор врача и выбор медицинской организации.
- Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
- Получение консультаций врачей-специалистов.
- Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- Получение в доступной для него форме имеющейся в медицинской организации информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

- Защиту сведений, составляющих врачебную тайну. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

- Отказ от медицинского вмешательства. Гражданин, один из родителей или иной законный представитель несовершеннолетнего, больного наркоманией, при оказании ему наркологической помощи или при медицинском освидетельствовании несовершеннолетнего в целях установления состояния наркотического либо иного токсического опьянения имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных частью 9 ст. 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации". Законный представитель лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, осуществляет указанное право в случае, если такое лицо по своему состоянию не способно отказаться от медицинского вмешательства.

- Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

- Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

В соответствии с положениями главы 4 "Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья" ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (ст. 27) каждый пациент и посетитель клиники обязаны:

- заботиться о сохранении своего здоровья; принимать меры к его укреплению своевременно обращаться за медицинской помощью;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения, находясь на лечении - соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, выполнять предписания (назначения) лечащего врача и правила подготовки к исследованиям;
- Соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях, включая:

  - соблюдение режима работы;
  - правила поведения в общественных местах медицинской организации;

- требования пожарной безопасности;
- санитарно-противоэпидемиологический режим;
- установленный в медицинской организации регламент работы персонала;
- снимать верхнюю одежду;
- не курить в зданиях и помещениях, за исключением специально отведенных для этого мест;
- не распивать спиртные напитки; не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

• не нарушать предусмотренных законодательством прав как медицинских работников и иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи (услуг), так и других пациентов; проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

• своевременно представлять известную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, иную информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, известных ему аллергических реакциях, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

• немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

• своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

• сообщать действующий контактный телефон при оформлении медицинской карты. При отказе предоставления данной информации администрация снимает с себя ответственность за невозможность оповещения пациента об изменениях в расписании врача.

• отключать мобильный телефон и другие средства связи во время проведения консультации и лечения;

• прибывать на прием за 5-10 минут до назначенного времени. При необходимости перенести или отменить приём, сообщить администратору клиники об этом как можно раньше. В случае опоздания на приём более чем на 20 минут, пациенту может быть отказано в приёме.

• запись пациентов, неоднократно не являющихся на приём, производится после внесения пациентом депозита.

• подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы необходимые для получения услуг;

• при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

• не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

• бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

4. ЗАПРЕТЫ И ОГРАНИЧЕНИЯ

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 Клиники, пациентов и посетителей в помещении Клиники запрещается:

- проносить в помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, 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 Клиники без разрешения;
- употреблять пищу в кабинетах, коридорах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- производить фото- и видеосъемку (а также аудиозапись) без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- запрещается доступ в помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

В приёме может быть отказано пациентам:

- Находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- находящимся в состоянии истерии или иного психического расстройства;
- проявляющим признаки неадекватного или агрессивного поведения.
- при деструктивном поведении пациента по отношению к персоналу, пациентам или гостям клиники.

При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении.

При отказе от прохождения необходимых подготовительных и диагностических мероприятий, назначенных врачом, в проведении лечения может быть отказано.

Согласно ст. 10 ФЗ-152 «О персональных данных», оказание медицинской услуги гражданину возможно лишь после получения от него согласия в письменной форме на обработку его персональных данных.

Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, а также отказать в оказании медицинских услуг, обратиться к помощи правоохранительных органов.

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

Конфликтные ситуации между пациентом и медицинской организацией разрешаются в порядке, установленном законодательством.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила размещаются в общедоступном месте в клинике, а также на сайте Клиники либо станице социальной сети, и действуют до их отмены или вступления в силу новых правил.