

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор ООО «Медэксперт»

\_\_\_\_\_ / Бикбаев Л.И.

«12» января 2026 г.

**Общество с ограниченной ответственностью «Медэксперт» радо видеть Вас в нашем медицинском центре и просит Вас соблюдать следующие простые правила поведения пациентов и посетителей ООО «Медэксперт»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ООО «Медэксперт» (далее – Учреждение), иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей ООО «Медэксперт» при получении ими медицинских и/или не медицинских услуг, и разработаны с целью реализации прав пациентов на квалифицированное и своевременное обследование и лечение, создание благоприятных условий для получения медицинской помощи надлежащего качества, повышение качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдение общественного порядка, обеспечение безопасности граждан, соблюдение санитарно-эпидемиологических правил, соблюдение врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечение личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей ООО «Медэксперт».

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стенах Учреждения, на сайте Учреждения в сети «Интернет».

**2. Права и обязанности пациента**

**2.1. Пациент имеет право на:**

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая 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 информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
  - выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
  - защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также персональных данных пациента;
  - возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
  - предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
  - отказ от медицинского вмешательства;
  - получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
  - допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
  - допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок отделения;
  - на получение медицинских услуг на условиях проводимых Акций. В случае нарушения условий участия в Акции Учреждение вправе потребовать от Пациента уплаты разницы между стоимостью оказанной Заказчику Услуги, рассчитанной в соответствии с прейскурантом, и стоимостью Услуги, рассчитанной в соответствии с предоставлением Услуг на условиях Акции.
  - на получение комплексных медицинских услуг с предоставлением комплексной скидки по ценам согласно прайс листу. В случае нарушения условий получения комплексных услуг, или частичного отказа от получения комплексных услуг, возврат произведенной оплаты будет выполнен с учетом стоимости оказанной заказчику услуги, рассчитанной в соответствии с прейскурантом без предоставления скидки.

## 2.2. Пациент обязан:

- ознакомиться с настоящими Правилами и неукоснительно соблюдать их во время нахождения на территории Учреждения;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Учреждении;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержаным, доброжелательным;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

- являться на прием за 10 минут до начала приема для оформления договора, предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы;
- являться на лечение и процедуры в установленное и согласованное с врачом (администрацией Учреждения) время. Если пациент понимает, что не успевает на прием вовремя - заранее звонить/отменять запись, чтобы это время могли предложить другому человеку;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут оказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении лечебно-диагностических подразделений Учреждения снимать верхнюю одежду, надевать на уличную обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к другим пациентам и работникам Учреждения;
- бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту, тишину и порядок в помещениях Учреждения.

### 2.3. Пациентами посетителям в зданиях и служебных помещениях Учреждения, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Учреждения 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 Учреждения без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, палатах, кабинетах, на лестничных маршах и других помещениях Учреждения, не предназначенных для приема пищи;
- курить на всей территории Учреждения и за пределами мест, специально отведенных для курения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- выполнять в функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;
- производить фото- и видео- съемку без предварительного разрешения администрации Учреждения и согласования в письменной форме с медицинскими работниками, оказывающими медицинскую помощь. Согласно Законодательству РФ, произведение фото/видеосъемка во врачебных кабинетах клиники возможна только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных.
- находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- запрещается доступ в здание и помещения Учреждения 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 здания и помещений Учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
- курить, употреблять алкогольные, токсические и наркотические вещества в здании Учреждения и на ее территории.

На территории Учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок. Использованные средства личной гигиены, подгузники должны незамедлительно помещаться в специальный мусорный бак, находящийся в санузле. Бросать их на пол, класть на столы, кушетки, пеленальные столики, в канализацию и пр. категорически запрещается.

Запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, скамейке, на кушетке – это может привести к падению и тяжелой травме.

### **3. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

3.1. Учреждение имеет право отказать в приеме при опоздании пациента более, чем на 10 минут, т.к. у специалиста физически не остается времени для полноценного и качественного осмотра. Кроме того, опоздание одного пациента означает сдвиг очереди и ухудшение сервиса для тех, кто пришёл вовремя.

В таком случае, Учреждение может предложить:

- Перенести визит на другое свободное время в тот же или другой день;
- Провести приём, если есть “окно” перед следующим пациентом и врач успеет оказать помощь без ущерба для качества и расписания.

3.2. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказать на состоянии здоровья пациента.

3.3. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, отсутствие пациента в назначенное на прием время, несоблюдение пациентом предписаний, режима лечения, работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством, а также отказать в оказании услуг, если ситуация не носит экстренный характер, нет угрозы для жизни пациента и здоровью окружающих.

3.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинским работникам, другим пациентам и посетителям Учреждения, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации Учреждения, а также материального ущерба имуществу Учреждения и его работников, пациентов и посетителей, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.