

Генеральный директор ООО «МЕСТО ЗДОРОВЬЯ»



УТВЕРЖДАЮ

М.Н. Савелов

«30» января 2026 г.

## **Правила поведения пациентов в поликлинике ООО «МЕСТО ЗДОРОВЬЯ»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила поведения пациентов в клинике ООО «МЕСТО ЗДОРОВЬЯ» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 24.12.2020 N 44 «Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг», Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции», а также иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в поликлинике ООО «МЕСТО ЗДОРОВЬЯ» (далее – Клиника) при получении амбулаторных медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими поликлиники, а также права и обязанности медицинских работников клиники и правила взаимодействия пациентов с медицинскими работниками клиники.

1.3. Пациент при первичном посещении клиники для возможности получения медицинских услуг подписывает договор на оказание платных медицинских услуг и иные необходимые документы. При первичном оформлении пациента, пациент (законный представитель) предоставляет документ, удостоверяющий личность, и иные документы по требованию персонала клиники, необходимые для внесения полных сведений о пациенте в медицинскую документацию.

1.4. При каждом посещении клиники пациент пользуется правами и должен соблюдать обязанности, установленные настоящими правилами.

1.5. В целях усиления мер по антитеррористической и пожарной безопасности, осуществления личной безопасности работников и пациентов, контроля качества оказания медицинской помощи в клинике ведется видеонаблюдение.

1.6. Соблюдение настоящих Правил является обязательным как для граждан при посещении ими клиники, так и для медицинских работников клиники.

1.7. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде в помещении Клиники по адресу: 143025, Московская область, г.о. Одинцовский, село Ромашково, проезд Рублевский, д.41 и на официальном сайте ООО «МЕСТО ЗДОРОВЬЯ» в сети Интернет <https://vitalogika.ru/>.

1.8. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц (родственников пациентов, лиц их сопровождающих, и иных посетителей), обратившихся в

клинику или её структурные подразделения, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создание наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества и объема.

## **2. Права и обязанности пациента**

### **2.1. Пациент имеет право на:**

- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов клиники;
- 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 обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также защиту 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 с заполнением соответствующего отказа;
- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение копий и выписок из медицинских документов, согласно установленному порядку;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования, при наличии договора между Клиникой и соответствующей страховой организацией, предоставляющей услуги ДМС;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации лечащего врача и других медицинских работников, участвующих в оказании ему медицинской помощи.

### **2.2. Пациент обязан:**

- явиться на приём при первичном обращении за медицинской помощью за 15 минут до начала приёма, при последующих обращениях за медицинской помощью — за 10 минут до приёма. В течение этого времени у потребителя услуг (пациента) и, при наличии, законного представителя потребителя услуг (пациента), будет возможность ознакомиться с информацией для потребителей услуг (пациентов), размещенной на интерактивной панели в помещении Клиники, и оформить документы, требуемые в соответствии с действующим законодательством для получения платных медицинских услуг;
- заботиться о сохранении своего здоровья, принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
- находясь на лечении соблюдать правила поведения пациента в клинике;
- ознакомиться со всеми локальными актами, действующими в клинике и размещенными на интерактивной панели и/или на сайте клиники;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, не применять нецензурные выражения;
- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине за 24 часа до приема;
- являться на прием установленное и согласованное время, согласно записи и соблюдать установленное время длительности приема;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от вмешательств;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- при посещении клиники надевать на обувь бахилы, в обязательном порядке по требованию медицинского персонала;
- при посещении клиники оставлять верхнюю одежду и предметы не нужные для посещения врача в гардеробной зоне;
- бережно относиться к имуществу клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- соблюдать правила поведения в общественных местах и не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом Клиники своих обязанностей;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим потребителям услуг (пациентам). Не предпринимать действий, способных нарушить права других потребителей услуг (пациентов) и работников Клиники;
- соблюдать настоящие Правила.

### 2.3. Пациентам и иным посетителям запрещено:

- проносить в здание клиники оружие любого назначения, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности других пациентов и/или медицинских работников;
- проносить в здания клиники крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, вещевые мешки, чемоданы, коробки и т. п.);
- проходить и находиться в служебных помещениях клиники, без разрешения администрации Клиники;
- заходить в кабинет без приглашения медицинского работника;
- находиться в клинике в состоянии алкогольного, наркотического, или иного опьянения;
- курить на территории клиники, как в здании, так и на прилегающей к клинике территории;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- повышать голос, грубить медицинским работникам, совершать действия, оскорбляющие сотрудников поликлиники, других пациентов и посетителей поликлиники;
- оставлять детей младшего возраста без присмотра в помещениях Клиники, так как администратор не несет ответственности за детей, оставленных без сопровождения взрослых;
- посещать клинику с домашними животными;
- выносить из клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- оставлять в гардеробе деньги, ценные вещи (администрация за оставленные деньги и ценные вещи в гардеробе ответственности не несет);
- размещать в помещениях и на территории клиники объявления;
- производить фото и/или видеосъемку и аудиозаписи разговоров с сотрудниками без предварительного предупреждения медицинского персонала. Фото и видеосъемка разрешена только в строго отведенных местах, а именно - местах общего пользования. При проведении фото или видеосъемки в кадр не должны попасть лица посетителей или сотрудников клиники без их предварительного согласия;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- проходить в здание и помещения клиники в случае несоответствия внешнего вида санитарно-гигиеническим требованиям, в том числе находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд транспорта к входам в Клинику;
- вмешиваться в действия лечащего врача, давать советы по поводу назначения лечения и осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи и не достижения положительного результата от ее оказания.

2.4.В целях снижения рисков по распространению заболеваемости острыми респираторными вирусными инфекциями в ООО «МЕСТО ЗДОРОВЬЯ»:

- запрещается доступ посетителей с признаками острых респираторных заболеваний (насморк, кашель, повышение температуры тела и пр.), в том числе родственников пациентов, находящихся на амбулаторном лечении;
- пациентам необходимо использовать личные средства индивидуальной защиты от респираторной инфекции в случае простудного заболевания или наличия любых его признаков.

### **3. Права и обязанности лечащего врача**

#### **3.1. Лечащий врач обязан:**

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, в соответствии с имеющимися стандартами оказания медицинской помощи и клиническими рекомендациями;
- предоставлять пациенту (или указанным им лицам) информацию о состоянии его здоровья, в корректной и доступной форме;
- разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- соблюдать этику и деонтологию в общении с пациентом, в том числе по отношению к своим коллегам и проведенным ими медицинским вмешательствам в отношении данного пациента.

#### **3.2. Лечащий врач вправе:**

3.2.1. По согласованию с главным врачом клиники отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в следующих случаях:

- а) грубое или неуважительное отношение потребителя услуг (пациента) к лечащему врачу, иному медицинскому персоналу и сотрудникам Клиники, другим посетителям и пациентам Клиники;
- б) неоднократная (более 2-х раз) неявка или несвоевременная (более 2-х раз) явка на прием к лечащему врачу без уважительной причины;
- в) несоблюдение назначений и рекомендаций лечащего врача;
- г) несоблюдение пациентом настоящих Правил поведения и иных законных требований врача.

3.2.2. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут от начального времени приема отказаться от приема пациента, если это повлияет на качество оказанной медицинской услуги, а также на остальное расписание врача, что повлечет за собой нарушение прав иных пациентов, в связи с изменением времени их приема. В таком случае осуществляется перенос времени оказания медицинских услуг пациенту на иное удобное для него время.

#### **4. Ответственность**

4.1. В случае грубого нарушения настоящих Правил, пациенту может быть отказано в предоставлении медицинских услуг. Грубым нарушением является:

- неоднократное несоблюдение установленных правил;
- регулярное несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- не явки и опоздания на приемы, назначенные лечащим врачом;
- грубое и некорректное поведение пациента, оскорбляющее честь и достоинство врача.

4.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в Клинике, 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, в том числе:

4.2.1. В случае причинения ущерба имуществу Клиники пациент обязан возместить причиненный ущерб, в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством РФ;

4.2.2. В случае нарушения прав медицинских работников (в том числе нанесение вреда деловой репутации медицинского работника) пациент несет ответственность в рамках гражданского законодательства РФ.

4.2.3. В случае нарушения общественного порядка в Клинике, пациент несет ответственность в рамках административного законодательства РФ.

4.3. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил Клиники, сотрудники Клиники вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.