



УТВЕРЖДАЮ

ООО «ШАНС М»

Генеральный директор

Р.Г. Ципис

«31» августа 2026 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее – Правила) разработаны в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (вступает в силу с 01.09.2026);
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов (потребителей) и их законных представителей при получении медицинских услуг в ООО «ШАНС М» (далее – Медицинский центр).

1.3. Правила обязательны для исполнения всеми пациентами, их законными представителями, посетителями, а также сотрудниками Медицинского центра.

1.4. Правила размещаются на информационном стенде в доступном для пациентов месте и на официальном сайте Медицинского центра.

1.5. Факт ознакомления пациента (законного представителя) с настоящими Правилами подтверждается его подписью в договоре на оказание платных медицинских услуг или в отдельном листе ознакомления.

1.6. Законными представителями несовершеннолетних пациентов являются их родители, усыновители, опекуны или попечители. Иные лица (бабушки, дедушки, тёти, дяди, братья, сёстры, няни, водители и т.д.) могут представлять интересы пациента только при наличии нотариально оформленной доверенности.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

2.1. Запись на приём

2.1.1. Приём пациентов ведётся по предварительной записи:

- по телефону: +7 (917) 516-01-04;
- при личном обращении в Медицинский центр.

2.1.2. Пациенты с острой болью принимаются без предварительной записи в день обращения при наличии свободного времени у врача.

2.1.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния, угрожающие жизни или здоровью), необходимо немедленно обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 103 (или 112).

2.2. Документы для приёма

2.2.1. При обращении в Медицинский центр пациент (законный представитель) предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2.2.2. На несовершеннолетнего пациента законный представитель предоставляет свидетельство о рождении (для детей до 14 лет) или паспорт (для детей с 14 лет).

2.2.3. Медицинский работник вносит в медицинскую карту следующую информацию о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- пол;
- дата рождения;
- место рождения;
- адрес места жительства (регистрации);

- паспортные данные (серия, номер, кем и когда выдан, код подразделения);
- СНИЛС (при наличии);
- контактный телефон, адрес электронной почты (при наличии).

2.3. Заключение договора

2.3.1. Перед приёмом пациент (законный представитель) подписывает Договор на оказание платных медицинских услуг в 2 (двух) экземплярах, один из которых остаётся у пациента.

2.3.2. В договоре отражаются:

- перечень и стоимость услуг;
- порядок и сроки оказания услуг;
- порядок расчётов;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- согласие на обработку персональных данных (в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ);
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

2.3.3. Смета на оказание платных медицинских услуг может быть твёрдой или приблизительной (в соответствии с новыми Правилами № 659).

2.3.4. Несовершеннолетние до 15 лет не имеют права самостоятельно подписывать договор и информированное согласие. Документы подписывают только законные представители (родители, усыновители, опекуны, попечители). Законные представители обязаны присутствовать во время приёма.

2.3.5. Несовершеннолетние с 15 до 18 лет имеют право подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей (в соответствии с п. 1 ст. 26 ГК РФ). Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство несовершеннолетний в возрасте от 15 лет вправе подписывать самостоятельно (ч. 2 ст. 54 Федерального закона № 323-ФЗ).

2.4. Приём у врача

2.4.1. Пациент заходит в кабинет по приглашению сотрудника Медицинского центра.

2.4.2. В случае опоздания на приём пациент обязан предупредить администратора Медицинского центра. Медицинский центр оставляет за собой право перенести приём на другое время при наличии свободных мест в графике врача.

2.4.3. При невозможности явиться в назначенное время пациент обязан заблаговременно предупредить администратора для подбора другого удобного времени.

3. ПРАВА ПАЦИЕНТА

Пациент имеет право на:

3.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

3.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации медицинского работника, оказывающего медицинскую помощь.

3.3. Лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемиологическим требованиям.

3.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством.

3.5. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и отказ от медицинского вмешательства в порядке, установленном законодательством.

3.6. Получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах.

3.7. Выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья.

3.8. Обращение с жалобой (претензией) к руководству Медицинского центра.

3.9. Сохранение врачебной тайны (информация о факте обращения, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях не разглашается, за исключением случаев, предусмотренных законодательством).

3.10. Получение медицинских документов (копий медицинских документов, выписок из медицинских документов, заключений и результатов обследований) в порядке, установленном законодательством.

4. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

Пациент обязан:

4.1. Соблюдать режим работы Медицинского центра и настоящие Правила.

4.2. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:

- входить в кабинеты в сменной обуви или бахилах (предоставляются бесплатно);
- без верхней одежды;
- соблюдать правила личной гигиены.

4.3. Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

4.4. Предоставлять врачу достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о:

- ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
- принимаемых лекарственных препаратах;
- противопоказаниях и аллергических реакциях.

4.5. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.

4.6. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность.

4.7. Бережно относиться к имуществу Медицинского центра.

4.8. Соблюдать запрет на курение в помещениях и на территории Медицинского центра.

4.9. При обнаружении источников пожара или иных угроз общественной безопасности немедленно сообщить об этом сотруднику Медицинского центра.

4.10. Приходить на приём в установленное время. При невозможности явиться — заблаговременно предупредить администратора.

5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

5.1. Медицинский центр ООО «ШАНС М» оказывает медицинские услуги исключительно на платной основе. Услуги по системе обязательного медицинского страхования (ОМС) не предоставляются.

5.2. Платные медицинские услуги оказываются на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-41-01137-77/00154399 от 05.05.2022 г..

5.3. Оказание платных услуг осуществляется в соответствии с заключённым договором в письменной форме.

5.4. Перед заключением договора пациент имеет право ознакомиться с:

- перечнем платных медицинских услуг и ценами (прайс-листом);
- настоящими Правилами;
- информацией о медицинских работниках (образовании и квалификации);
- порядками и стандартами медицинской помощи, применяемыми в Медицинском центре.

5.5. Пациент имеет право на получение информации о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах.

5.6. При отказе пациента после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Пациент оплачивает фактически понесённые расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

5.7. После исполнения договора пациенту (законному представителю) выдаются медицинские документы (копии, выписки), отражающие состояние здоровья после получения услуг.

5.8. Медицинский центр несёт ответственность перед пациентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, а также за причинение вреда здоровью и жизни потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

6.1. Заключение врачей, результаты анализов и обследований выдаются пациенту на руки.

6.2. По письменному заявлению пациента медицинская карта может быть выдана ему на руки. В этом случае пациент обязуется сохранять её и нести ответственность за её сохранность.

6.3. По требованию пациента может быть сделана выписка из медицинской карты.

6.4. При установлении факта нетрудоспособности Медицинский центр (в соответствии с лицензией) выдаёт листок временной нетрудоспособности установленного образца.

7. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной форме лечащим врачом.

7.2. Информация должна содержать сведения о:

- результатах обследования;
- диагнозе и прогнозе;

- методах лечения и связанном с ними риске;
- возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях;
- ожидаемых результатах лечения;
- результатах проведённого лечения и возможных осложнениях.

7.3. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, информация предоставляется их законным представителям.

7.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

8.1. В случае возникновения конфликтной ситуации или нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обратиться с устным или письменным обращением (претензией) к:

- администратору Медицинского центра;
- главному врачу;
- генеральному директору.

8.2. Устное обращение может быть рассмотрено на месте, если факты очевидны и не требуют дополнительной проверки.

8.3. Письменная претензия подаётся на имя генерального директора и должна содержать:

- фамилию, имя, отчество пациента (заявителя);
- адрес и контактный телефон;
- суть обращения (конкретную информацию, вопросы и требования);
- дату и подпись.

8.4. Претензия регистрируется в журнале входящих документов. Ответ на претензию предоставляется в письменном виде в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты регистрации.

8.5. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий Медицинский центр проводит внутреннюю проверку качества оказания медицинской услуги при помощи врачебной комиссии ООО «ШАНС М», при необходимости – с привлечением сторонних экспертов.

8.6. В случае неявки пациента для получения ответа в установленный срок ответ направляется по почте на адрес, указанный в обращении.

8.7. Споры, возникшие между пациентом и Медицинским центром, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

9.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил сотрудники Медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях и на территории Медицинского центра, неисполнение законных требований сотрудников, причинение морального вреда сотрудникам, причинение вреда деловой репутации Медицинского центра, а также материального ущерба его имуществу влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.