

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Центр лазерной и эстетической медицины»

« 01 » декабря 2025г



Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей в ООО «Центр лазерной и эстетической медицины».

Общие положения

Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее по тексту – «Правила») ООО «Центр лазерной и эстетической медицины» (далее по тексту – «Медицинский центр») являются организационно-правовым документом, регламентирующим порядок обращения в центр, правила поведения, права и обязанности пациентов и иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентами и их представителями, посетителями и медицинским центром.

Настоящие Правила обязательны для работников, пациентов и их представителей, иных посетителей медицинского центра.

Настоящие Правила разработаны в целях реализации прав пациентов и работников медицинского центра, создания благоприятных условий оказания медицинских услуг, обеспечения безопасности посетителей и работников медицинского центра.

Настоящие Правила размещаются на информационном стенде в холле Центра по адресу: Республика Татарстан, г. Набережные Челны, ул. Шамиля Усманова, д.17, корп.3 и на сайте <https://lcode-clinic.ru/>.

Права и обязанности пациента

Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- выбор врача и медицинской организации;
- получении информации о медицинском центре, о медицинской деятельности центра, о медицинских работниках центра, их квалификации и уровня образования;
- медицинскую помощь (услуги) в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе, о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанным с ним риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов, справок в порядке и сроке, установленном действующим законодательством;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- обращение с жалобой к должностным лицам медицинского центра, а также к должностным лицам, контролирующим медицинскую организацию, либо в суд.

Пациент обязан:

- заботится о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим лечения;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь (услуги), известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях, аллергических реакциях, иные сведения, которые могут отразиться на результате и качестве медицинских услуг;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания, соблюдать рекомендации медицинского работника центра;
- соблюдать Правила и правила поведения в общественных местах;
- бережно обращаться с имуществом медицинского центра и имуществом других посетителей медицинского центра;
- помещать мусор в контейнеры для сбора бытовых отходов;
- при обнаружении подозрительных приборов, забытых или бесхозных вещей, неизвестных предметов, признаков взрывного устройства, источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу медицинского центра;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать требования настоящих Правил;
- оплатить, оказанные ему медицинские услуги;
- приходить на приём вовремя, в соответствии с назначенным временем;
- информировать медицинский центр об отмене записи или невозможности явки на прием **не позднее, чем за 2 рабочих часа** до назначенного времени. Например, если визит пациента назначен на 9:00, то уведомить об отмене он должен не позднее 18:00 рабочего дня, предшествующему дню визита.

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников медицинского центра, пациентов и посетителей в помещениях, на территории медицинского центра **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- проносить в медицинский центр огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- приносить, употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства в помещениях и на территории медицинского центра;
- являться на прием в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- проносить крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- мусорить в помещениях и на территории медицинского центра, засорять унитаз и раковины предметами личной гигиены, другим мусором;

- находиться в помещениях медицинского центра без сменной обуви (бахил), в верхней одежде;
- курить в помещениях и на территории медицинского центра;
- выносить из медицинского центра медицинские документы, полученные для ознакомления, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории медицинского центра объявления без разрешения администрации;
- проводить аудио, фото и видеосъемку без согласования с работниками медицинского центра. Распространение, публикация биометрических данных (голос, изображение) работников и других посетителей медицинского центра возможна только с их согласия. Нарушение законодательства в области персональных данных влечет наказание, предусмотренное статьей 13.11 КоАП;
- находиться в служебных помещениях медицинского центра без согласования с работниками медицинского центра;
- оставлять несовершеннолетних детей без присмотра в помещениях и на территории медицинского центра;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории медицинского центра;
- громко разговаривать, шуметь и хлопать дверьми;
- посещать медицинский центр с животными;
- выражаться нецензурно или оскорбительно по отношению к другим посетителям или работникам медицинского центра.

Порядок обращения пациентов, документального оформления и приёма пациентов

Приём пациентов для оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях ведется по адресу: РТ, г. Набережные Челны, ул. Шамиля Усманова, д. 17, корп. 3

Медицинский центр оказывает медицинские услуги исключительно на платной основе.

Медицинский центр не оказывает медицинские услуги анонимно.

Записаться на приём к специалистам центра можно:

- 1) лично обратившись в регистратуру (ресепшен) центра;
- 2) позвонив по телефону +7 (8552) 913-213, +7 962-573-03-75
- 3) в приложении «Малахит», перейдя по ссылке на официальном сайте <https://lcode-clinic.ru/>

Для записи на приём к специалисту медицинского центра, пациенту достаточно сообщить свои Фамилию, Имя, Отчество и контактный номер телефона.

Медицинский центр уведомляет пациента о предстоящем приеме или об отмене приема по техническим причинам и другим непредвиденным обстоятельствам. Медицинский центр не несет ответственность за невозможность предупредить пациента об изменениях в приеме из-за выключенного телефона, из-за неверно указанного телефона или в случае, если пациент не отвечает на звонок.

В назначенное время пациент обращается в регистратуру (ресепшен) медицинского центра.

Пациенты, посетители обслуживаются на ресепшене в порядке живой очереди. Право на обслуживание вне очереди, при предоставлении подтверждающего удостоверения, предоставляется следующим категориям граждан: инвалидам I и II группы, детям-инвалидам и лицам, сопровождающим таких детей, другим категориям граждан в соответствии с действующим законодательством РФ.

В случаях значительного опоздания Пациента, которое приведет к ущемлению прав других пациентов на своевременное обслуживание, медицинский центр вправе отказать в приеме опоздавшему. Пациенту будет предложено перенести прием на другое удобное время и дату.

Время, отведенное на прием пациента в медицинском центре, определено действующими расчетными нормативами. По клинической ситуации это время может быть увеличено или уменьшено в зависимости от необходимости для оказания полноценного приема.

Администрация и специалисты медицинского центра стремятся к точному соблюдению графика приема пациентов. Тем не менее, в редких случаях время начала приема может задержаться в связи со сложностью и обстоятельствами приема предыдущего пациента.

При первом визите в медицинский центр, пациенту следует обратиться в регистратуру (ресепшен) на 10-15 минут раньше назначенного времени приема у специалиста. Это время необходимо для оформления обязательных первичных документов. Пациенту необходимо предъявить администратору документ, удостоверяющий личность (паспорт). Если на прием записан несовершеннолетний гражданин (до 14 лет), то предоставляется свидетельство о рождении и паспорт законного представителя.

В регистратуре (ресепшен) на пациента оформляется:

- медицинская карта,
- договор об оказании платных медицинских услуг,
- согласие на обработку персональных данных (по необходимости),
- согласие на передачу персональных данных в ЕГИСЗ (с согласия пациента),
- согласие на распространение персональных данных (с согласия пациента).

Медицинская карта пациента является собственностью медицинского центра и не подлежит выносу за пределы территории медицинского центра.

В медицинскую карту и договор об оказании платных медицинских услуг вносятся следующие данные о пациенте:

- 1) Фамилия, Имя, Отчество (при наличии)
- 2) Пол
- 3) Дата рождения (число, месяц, год)
- 4) Адрес по данным прописки (регистрации)
- 5) Данные документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о рождении)
- 6) Контактный номер телефона
- 7) Страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС). СНИЛС не является обязательным документом для заключения договора об оказании платных медицинских услуг и может быть предоставлен гражданином только по своему усмотрению. СНИЛС необходим для передачи медицинской документации пациента в форме электронных документов в РЭМД ЕГИСЗ и интеграции медицинских документов с личным кабинетом пациента на портале Госуслуг. При предоставлении пациентом СНИЛС дополнительно оформляется Согласие на передачу персональных данных в ЕГИСЗ.
- 8) Индивидуальный номер налогоплательщика (ИНН). ИНН не является обязательным документом для оформления договора об оказании платных медицинских услуг. ИНН предоставляется пациентом для получения справки об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации в целях получения социального налогового вычета по расходам на медицинские услуги.

Персональные данные пациента: ФИО, пол, дата рождения, адрес места регистрации, данные документа, удостоверяющего личность, контактный номер телефона – являются обязательными для заключения и исполнения договора об оказании платных медицинских

услуг. В случае обработки медицинским центром только этих персональных данных, дача согласия на обработку персональных данных не обязательна.

Согласие на обработку персональных данных пациента является необходимым условием в случаях обработки персональных данных, не связанных с исполнением договора об оказании платных медицинских услуг: ИНН, СНИЛС, биометрические персональные данные (фотографии, видеозаписи), адрес электронной почты, другие данные.

Обязательным условием для оказания медицинской помощи (услуги) пациенту является информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (ИДС). ИДС – документально оформленное согласие пациента на проведение медицинского вмешательства. ИДС подписывается пациентом непосредственно на приёме у специалиста медицинского центра после ознакомления (информирования) с важными аспектами медицинского вмешательства: методами проведения, показаниями, противопоказаниями, возможными негативными последствиями и т.д.

Без подписанного со стороны пациента ИДС на медицинское вмешательство, оказание медицинской услуги невозможно. Медицинское вмешательство без ИДС допускается только в случае оказания помощи по экстренным показаниям.

Медицинский работник центра может отказать в оказании медицинской помощи (услуг) пациенту или ведения пациента (по согласованию с руководителем медицинского центра) по следующим причинам:

- завышенные ожидания пациента, не соответствующие реальной сложившейся ситуации, пациент не внимает объяснениям медицинского работника о том, что это сделать невозможно;
- наличие противопоказаний у пациента к процедуре;
- пациент не исполняет предписания медицинского работника;
- пациент принимает лекарственные препараты по своему усмотрению;
- одновременное лечение в другом учреждении без согласования с медицинским работником;
- пациент не является на приемы;
- пациент требует оказать ему помощь в сфере, которая выходит за пределы профессиональной компетенции медицинского работника, за пределами рабочего времени медицинского работника, а также вне места его постоянной практики;
- помощь, которую требует оказать пациент, противоречит моральным, религиозным принципам медицинского работника;
- отсутствие у медицинского работника необходимого уровня профессиональной квалификации для ведения соответствующего случая;
- пациент допускает неуважительное, грубое или оскорбительное обращение по отношению к медицинскому работнику.

В соответствии со статьей 11 Федерального закона ФЗ-323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» отказ в оказании медицинской помощи по экстренным показаниям не допускается. Медицинская помощь в экстренной форме оказывается медицинской организацией и медицинскими работниками гражданину безотлагательно и бесплатно.

Ответственность за нарушение Правил

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам медицинского центра, другим пациентам и посетителям,

нарушение общественного порядка в помещениях и на территории медицинского центра, неисполнение законных требований работников медицинского центра, причинение морального вреда работникам медицинского центра, причинение вреда деловой репутации медицинского центра, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

Неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей пациентом, повлекшее ухудшение качества оказания медицинской услуги, снимает ответственность с медицинского работника за качество медицинской помощи.

К пациентам и иным посетителям медицинского центра, допустившим нарушения и несоблюдение требований настоящих правил, могут быть применены следующие меры воздействия:

- 1) устное замечание;
- 2) уведомление пациента, о необходимости надлежащего исполнения обязательств и соблюдения Правил, нарушение которых может повлечь невозможность исполнения медицинской услуги или расторжение договора об оказании платных медицинских услуг;
- 3) отметка в медицинской карте пациента о нарушении Правил;
- 4) расторжение действующего договора об оказании платных медицинских услуг в одностороннем порядке по инициативе медицинского центра, в случаях существенного и/или систематического нарушения настоящих Правил.

Порядок рассмотрения обращений

Если пациент (его законный представитель) не удовлетворен качеством оказанной услуги, имеет претензии или предложения к работе центра, он может записаться на приём к руководителю медицинского центра либо направить письменное обращение.

При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращения граждан.

В случае, если при личном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть предоставлен устно, в ходе общения, о чем делается запись в журнале обращения граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов, после установления всех обстоятельств.

Также, возможны следующие варианты подачи заявлений, предложений, отзывов для рассмотрения медицинским центром:

- обратиться лично или через законного представителя к администратору медицинского центра;
- направить обращение почтовым отправлением на адрес медицинского центра: 423822, Республика Татарстан, г. Набережные Челны, ул. Шамиля Усманова, д.17, корп.3;
- направить обращение на электронную почту медицинского центра lcode.chelny@gmail.com;

- сделать запись в Книге отзывов и предложений, которая размещается на информационном стенде медицинского центра и доступна в рабочее время медицинского центра.

Все поступившие обращения регистрируются в журнале обращения граждан.

При обращении в письменном (электронном) виде гражданин в обязательном порядке в своем обращении указывает:

фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица медицинского центра, либо должность соответствующего лица, например «Генеральному директору» или «Руководителю»;

наименование учреждения, в которое направляется письменное (электронное) обращение (ООО «Центр лазерной и эстетической медицины»);

свою фамилию, имя, отчество (при наличии);

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

контактный номер телефона;

в произвольной форме излагает суть предложения, заявления или жалобы;

ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости пациент прилагает к своему обращению документы, материалы или их копии, для подтверждения своих доводов.

Письменное обращение, поступившее в медицинский центр, рассматривается в течении 30 дней со дня его регистрации.

Ответ на письменное обращение, направляется по адресу, указанному в обращении.

Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту

Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя руководителя клиники.

Законные представители

В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителям несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст.32 ГК РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) — представители, действующие доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ.