УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО
«ВикиМед»



_____ Е.Г. Панова

«_01_» ___09____ 2026 г.

ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для потребителей медицинских услуг, разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323 от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и определяют порядок обращения в ООО «ВикиМед» (далее – Клиника/медицинская организация), права и обязанности пациентов, правила поведения в Клинике и распространяют свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью в Клинику.

Настоящие Правила обязательны для персонала Клиники и пациентов (их представителей), а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила размещаются на общедоступном месте на территории Клиники, а также на официальном сайте https://викимед.com

2. Порядок оказания медицинских услуг

2.1. В Клинике оказывается медицинская помощь в амбулаторных условиях.

2.2. Клиника НЕ участвует в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.3. В целях идентификации пациента, законного представителя в соответствии с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» **при обращении в Клинику пациент, законный представитель должен представить документ, удостоверяющий личность, документ, подтверждающий полномочие законного представителя, сообщить адрес места жительства и контактный телефон**.

Законный представитель несовершеннолетнего пациента должен иметь документ, подтверждающий статус законного представителя.

Посещение врача-специалиста ребенком, не достигшем возраста 15-ти лет, осуществляется только в присутствии законного представителя либо лиц, имеющих доверенность.

Самостоятельное посещение врача-специалиста допускается для лиц, достигших возраста 15-ти лет, при условии предварительной дачи согласия законным представителем.

Представитель совершеннолетнего пациента, должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

2.4. В случае самостоятельного обращения граждан по экстренным показаниям, медицинским персоналом оказывается необходимая экстренная помощь, решается вопрос о необходимости госпитализации.

2.5. Клиника НЕ оказывает анонимную помощь.

2.6. Оказание медицинских услуг осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Клиники.

2.7. Прием пациентов врачами-специалистами проводится согласно записи. Предварительная запись пациента на прием осуществляется по телефону или личном обращении, а также через сайт Клиники.

Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной и экстренной медицинской помощи другим пациентам.

2.8. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.9. В случае невозможности явки пациент должен известить об этом Клинику. Клиника вправе при опоздании Пациента более чем на 15 минут сократить время оказания услуги либо перенести дату приема.

2.10. Пациент входит в медицинский кабинет по приглашению медицинского работника.

Запрещается входить в медицинский кабинет без приглашения, когда там идет прием других пациентов.

2.11. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме.

В договоре регламентируются условия и сроки оказания услуг, стоимость услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

2.12. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

Просьба потребителя **оформляется в форме письменного согласия заказчика** (в случае если в соответствии с договором заказчик заказывает или приобретает платные медицинские услуги для себя**) или в форме письменного согласия потребителя и заказчика** (в случае если договор заключен заказчиком в пользу потребителя).

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» является **дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство** на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.13. Пациенты вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и документов специалистов, оказывающих платные медицинские услуги.

2.14. При оказании пациенту платных медицинских услуг, в установленном порядке, заполняется медицинская документация.

После оказания услуги пациенту при необходимости выдаются рекомендации.

2.15. Информация о режиме работы Клиники, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, прейскурант (перечень) услуг с указанием цен в рублях, сведения о медицинских работниках, об уровне их профессионального образования и квалификации, порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении услуг, а также иная установленная действующим законодательством Российской Федерации информация, размещается на сайте Исполнителя в сети «Интернет» https://викимед.com, а также на информационном стенде в помещении Клиники.

2.16. В случае обращения пациентов в Клинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту ее нахождения.

2.17. В случае обращения в Клинику пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» по месту нахождения Клиники.

3. Права и обязанности пациента

3.1. При обращении за медицинской помощью пациент имеет право на:

1) соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинского персонала и иных работников медицинской организации;

2) оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;

3) обеспечения ухода при оказании медицинской помощи;

4) выбор врача, с учетом согласия врача;

5) получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

6) профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

7) получение консультаций врачей-специалистов;

8) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

9) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

10) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

11) отказ от медицинского вмешательства;

12) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

13) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

14) обращение с жалобой к должностным лицам, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;

15) получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.2. Пациент обязан:

1) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

2) своевременно обращаться за медицинской помощью;

3) уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

4) предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

5) своевременно и точно выполнять медицинские предписания, соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом, являться на прием к врачу в назначенное время;

6) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

7) соблюдать правила внутреннего распорядка медицинской организации;

8) бережно обращаться с оборудованием и инвентарем медицинской организации, нести за порчу мебели и оборудования материальную ответственность;

9) соблюдать правила личной гигиены;

10) соблюдать санитарно-гигиенические нормы;

11) соблюдать правила записи на прием, правила подготовки к лабораторным и диагностическим исследованиям;

12) соблюдать правила запрета курения;

14) соблюдать требования пожарной безопасности, а при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, сообщить об этом персоналу.

3.3. В помещениях Клиники и ее структурных подразделениях запрещается:

1) нахождение в верхней одежде, без сменной обуви или бахил;

2) курение на крыльце и в помещениях медицинской организации;

3) распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;

4) появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

5) играть в азартные игры;

6) громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

7) пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения обследований;

8) пользование служебными телефонами;

9) выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места;

10) оставлять без присмотра детей, в том числе разрешать им пользоваться кулером для воды;

11) приводить с собой животных.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом.

Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

4.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту 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.

4.3. Пациент либо его представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья в порядке, установленном действующим законодательством.

4.4. Пациент либо его представитель имеет право получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в порядке, установленном действующим законодательством.

Срок предоставления медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов составляет 30 (тридцать) календарных дней в соответствии с действующим законодательством.

4.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

5.1. В случае нарушения прав пациента, он может обращаться с жалобой к руководителю Клиники, надзорные органы и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

5.2. Обращение рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом от 21.04.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При предъявлении требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), Клиника рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» - 10 (десять) календарных дней.

5.3. Ответ на обращение в письменном виде направляется по почте по указанному заявителем адресу либо по его желанию может быть вручен ему лично в согласованное время.

Ответ на обращение, полученное в электронном виде, направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному заявителем.

6. Ответственность

6.1. Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

6.2. Нарушением, в том числе, считается:

1) грубое или неуважительное отношение к персоналу;

2) неявка или несвоевременная явка на прием;

3) несоблюдение требований и рекомендаций врача;

4) прием лекарственных препаратов, использование медицинских изделий по собственному усмотрению.

6.3. Клиника не несет ответственность за детей, оставленных без присмотра.

7. Порядок осуществления фото- и видеосъемки

7.1. В соответствии с Федеральным законом от 06.03.2006 № 35 «О противодействии терроризму» в целях обеспечения безопасности и недопущения ущерба здоровью людей, обеспечения антитеррористической защиты в Клинике ведется видеонаблюдение.

7.2. Посетителям, пациентам, их представителям запрещено производить видео, фотосъемку в помещениях Клиники, в том числе в медицинских кабинетах, поскольку в них могут присутствовать лица, съемка которых означает нарушение врачебной тайны (ст. 13 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ») и прав граждан на защиту персональных данных с возможностью наступления уголовной ответственности по статье 137 УК РФ «Нарушение неприкосновенности частной жизни», кроме случаев установленных законодательством.

В случае необходимости осуществить видео, фотосъемку или аудиозапись необходимо обратиться к лечащему врачу в целях оформления письменного согласия.