УТВЕРЖДЕНО:
Приказом Генерального директора
ООО «Медицинский центр «Мой доктор»
от 01.09.2026 года № 103

# Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей ООО «Медицинский центр «Мой доктор»

**г. Брянск**

Настоящие Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей ООО «Медицинский центр «Мой доктор», далее по тексту – «Правила», приняты и утверждены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – «ФЗ № 323-ФЗ»), Постановлением Правительства РФ от 30 мая 2026 г. № 659 “Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ООО «Медицинский центр «Мой доктор», иными нормативно-правовыми актами.

Правила обязательны для исполнения всеми лицами, находящимися на территории, в зданиях и помещениях медицинских центров ООО «Медицинский центр «Мой доктор», расположенных по адресам (далее по тексту: «Медицинский центр»):

- Брянская область, городской округ город Брянск, город Брянск, улица Красноармейская, дом 100, помещение 5, этаж № 2; помещение 6, этаж № 3; помещение 7, этаж № 4; помещение 41, этаж № 5;
- Брянская область, городской округ город Брянск, город Брянск, бульвар 50 лет Октября, дом 38;
- Брянская область, городской округ город Брянск, г. Брянск, улица Дуки, д. 69, 1 этаж;
- Брянская область, городской округ город Брянск, город Брянск, улица Горького, дом 34, помещение 20, на 1 этаже административного здания;
- Брянская область, городской округ город Брянск, город Брянск, улица Красноармейская, строение 121/1.

## 1. Общие положения

**1.1.** Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов, а также иных посетителей Медицинского центра при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Медицинского центра, а также сотрудников Медицинского центра.

Правила внутреннего распорядка для пациентов, сопровождающих лиц, а также иных посетителей Медицинского центра включают:

- порядок обращения в Медицинский центр;
- правила поведения пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей Медицинского центра;
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей Медицинского центра;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинским центром и пациентом, а также иными посетителями Медицинского центра;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок и условия выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Медицинского центра, а также на сайте в сети «Интернет».

**1.2.** Администрация Медицинского центра может вносить в Правила необходимые изменения и дополнения. Новая редакция Правил вступает в силу с момента ее размещения на информационном стенде и публикации на официальном сайте www.mydoctor32.ru.

## 2. Порядок обращения в Медицинский центр

**2.1.** Предоставление услуг происходит в порядке предварительной записи по телефону (4832) 30-03-03, в регистратуре, посредством использования личного кабинета на сайте или в мобильном приложении «Мой доктор», а также иными доступными разрешенными способами в часы работы Медицинского центра и в соответствии с утвержденным расписанием и записью на прием. При отсутствии условия о предварительной записи срок ожидания медицинской услуги определяется как «в день обращения в порядке очереди».

**2.2.** Напоминание о записи на прием производится в виде сообщения на мобильный телефон пациента или законного представителя посредством отправки смс-сообщения (или в мессенджер) и/или в форме звонка по телефону, при наличии технической возможности. В

случае отказа в предоставлении контактного номера телефона пациента или законного представителя администрация Медицинского центра снимает с себя ответственность за невозможность информирования пациента об отмене приема или изменении графика работы врача.

**2.3.** При обращении в Медицинский центр впервые, необходимо в назначенный день, явиться в клинику не позднее чем, за 10 минут до приема, для оформления медицинской документации и заключения договора на предоставление платных медицинских услуг, а также получения иной информации.

**2.4.** При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель (родители, усыновители, попечители, опекуны) обязан представить документ, удостоверяющий личность (в соответствии с Указом Президента РФ от 13 марта 1997 г. №232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации», Федеральным законом от 25.07.2002 N 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» и иными нормативными актами). Прием несовершеннолетних пациентов осуществляется при предъявлении свидетельства о рождении (до 14 лет) или иного документа удостоверяющего личность (с 14 лет), а также документа удостоверяющего личность и полномочия одного из законных представителей.

**2.5.** В случае получения медицинских услуг в рамках ДМС, пациент обязан предъявить в регистратуре действующий полис и документ, удостоверяющий личность.

**2.6.** Посещения медицинских специалистов несовершеннолетними пациентами в возрасте до 15 лет возможны только при сопровождении законного представителя или в присутствии третьего лица, на которого оформлена письменная доверенность законным представителем на представление интересов его несовершеннолетнего ребенка.

**2.7.** Нахождение сопровождающих лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача, пациента или его законного представителя и при условии выполнения всех требований и указаний доктора, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

**2.8.** Убедительно просим приходить в Медицинский центр в сопровождении не более одного представителя/сопровождающего пациента.

**2.9.** В случае невозможности явиться на прием, необходимо заблаговременно информировать Медицинский центр об отмене или изменении назначенного времени по телефону (4832) 30-03-03, а также иными доступными разрешенными способами.

**2.10.** В случае опоздания пациента более чем на 50% установленной продолжительности оказания услуги, Медицинский центр считает его не явившимся на прием и оставляет за собой право на перенос или отмену срока оказания услуги, если нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих пациентов.

**2.11.** В случае несоблюдения требований подготовки к отдельным видам исследований Медицинский центр оставляет за собой право на отмену либо перенос запланированной услуги. Ответственность за качество подготовки к исследованию возлагается на пациента.

**2.12.** Просим с пониманием отнестись к ситуации, если врач по объективной причине, связанной с особенностями приема конкретного пациента, задерживает прием. Такое же внимание будет уделено и Вам.

**2.13.** Медицинский центр имеет право отказаться от исполнения договора в связи с невозможностью оказания пациенту услуг, соответствующих установленным законом требованиям к качеству и безопасности медицинской помощи, в том числе, если пациент или сопровождающие его лица в момент оказания услуг находятся в алкогольном, наркотическом, токсическом опьянении, а также в случае нарушения ими настоящих правил; либо в связи с отсутствием лицензии у Медицинского центра на медицинскую услугу, запрашиваемую пациентом; либо в связи с иными объективными обстоятельствами.

**2.14.** Необходимым предварительным условием оказания медицинской услуги является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. В случае оформления отказа от медицинского вмешательства медицинская услуга не оказывается.

**2.15.** Медицинский центр имеет право предоставлять платные медицинские услуги по желанию пациента анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. В случае отказа или невозможности предоставления документов удостоверяющих личность медицинская услуга может быть оказана только анонимно. Обслуживание пациента анонимно лишает субъекта получения медицинской помощи возможности защитить свои права в случае некачественного оказания услуг. Также пациент не сможет запросить документы для получения налогового вычета, справки, рецепты, выписки из медицинской карты, медицинского освидетельствования и т.д., т.е. вся медицинская документация не будет иметь юридической силы и не может быть предоставлена в другие лечебные учреждения, медицинские организации, они могут быть использованы только в личных целях.

**2.16.** Оплата медицинских услуг производится в полном объеме в день оказания услуги после фактического ее получения пациентом по Прейскуранту, действующему в Медицинском центре на момент оказания медицинских услуг. Оплата может производиться также до начала оказания услуги, если окончательно установлены объем и стоимость услуги. Оплата услуг производится потребителем всеми способами, не запрещенными законодательством.

**2.17.** Администрация Медицинского центра убедительно просит перед подписанием договора на оказание платных услуг ознакомиться с Прейскурантом, а также Правилами предоставления платных медицинских услуг и настоящими Правилами.

## 3. Правила поведения пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей Медицинского центра

**3.1. В помещениях клиники и ее структурных подразделениях запрещается:**

3.1.1. Находиться в верхней одежде, грязной обуви.

3.1.2. Курить табачные изделия, а также употреблять электронные сигареты, вейпы и иные системы нагревания и/или горения табака, иные курительные изделия.

3.1.3. Употреблять алкогольные напитки, иные спиртосодержащие напитки, потреблять наркотические средства, психотропные вещества, а также иметь их при себе.

3.1.4. Находиться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, в агрессивном поведении, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и с территории сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

3.1.5. Вмешиваться в деятельность медицинского и немедицинского персонала, мешать их работе.

3.1.6. Иметь при себе предметы и средства, наличие которых либо их применение (использование) могут представлять угрозу безопасности, жизни и здоровью окружающих, создавать помехи для перемещения посетителей по территории Медицинского центра, в том числе, но не исключительно:

– огнестрельное, травматическое, пневматическое, газовое, метательное, холодное и любое другое оружие и боеприпасы, электрошокеры, а также их макеты, имитаторы и муляжи;

– взрывчатые, легковоспламеняющиеся, радиоактивные, ядовитые, отравляющие, едкие и коррозирующие вещества;

– газовые баллончики и аэрозольные распылители;

– окислители, органические перекиси, отбеливатели, опасные биологические вещества;

– проносить в здания и служебные помещения Медицинского центра крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

– иные предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободный оборот в Российской Федерации.

3.1.7. Проносить/приводить с собой любых животных.

3.1.8. Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах в помещениях Медицинского центра.

3.1.9. Бегать по коридорам, лестничным клеткам и пролетам, сидеть на ступеньках и перилах.

3.1.10. Пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время проведения процедур, манипуляций, обследований.

3.1.11. Пользоваться служебными телефонами, компьютерами, иной техникой, не предназначенными для использования посетителями.

3.1.12. Самовольно проникать в служебные помещения Медицинского центра.

3.1.13. Находиться в служебных помещениях без сопровождения медицинского или административного персонала Медицинского центра.

3.1.14. Пользоваться медицинским оборудованием (медицинскими изделиями) Медицинского центра самостоятельно.

3.1.15. Оставлять малолетних детей без присмотра.

3.1.16. Осуществлять аудио и видеозапись Медицинского центра и ее сотрудников без письменного согласия главного врача Медицинского центра или сотрудника, съемка (запись) которого осуществляется. В случае нарушения посетителем Медицинского центра настоящего пункта правил врач вправе приостановить прием пациента до момента устранения нарушения (прекращение фото-, звуко-, видеозаписи).

3.1.17. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.

3.1.18. Выносить из Медицинского центра документы, полученные для ознакомления.

3.1.19. Размещать в помещениях и на территории Медицинского центра объявления без разрешения администрации Медицинского центра.

3.1.20. Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

3.1.21. Выполнять в помещениях Медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находиться в иных коммерческих целях.

**3.2. При посещении Медицинского центра пациенты, сопровождающие их лица, иные посетители обязаны:**

3.2.1. Соблюдать внутренний распорядок Медицинского центра тишину, чистоту и порядок.

3.2.2. Соблюдать требования пожарной безопасности, а при обнаружении признаков возгорания, сообщить об этом персоналу Медицинского центра.

3.2.3. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций, независимо от их характера или при угрозе совершении террористического акта, исполнять инструкции службы безопасности или компетентных государственных органов.

3.2.4. Своевременно являться на прием к врачу, процедуры и иные медицинские манипуляции в соответствии с предварительной записью, а в случае невозможности явиться – заблаговременно уведомить об этом Медицинский центр.

3.2.5. Соблюдать очередность записи и приема пациентов.

3.2.6. Уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, сопровождающим их лицам, иным посетителям, не использовать в речи ненормативную и нецензурную лексику. При некорректном поведении, оскорблениях, грубых высказываниях в адрес персонала Медицинского центра последний имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении, проведении манипуляции (кроме экстренных случаев).

3.2.7. Согласовывать возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица с лечащим врачом.

3.2.8. Исполнять требования и предписания лечащего врача; соблюдать рекомендуемую врачом диету, сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение.

3.2.9. Бережно относиться к имуществу Медицинского центра и других пациентов, сопровождающих их лиц, иных посетителей.

**3.3. Пациент или его Законный представитель имеет право на:**

- выбор лечащего врача и медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о должности, квалификации врача (медицинского персонала/работника), участвующего в оказании ему медицинской помощи;
- 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 вариантах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программы добровольного медицинского страхования, а также на платной основе;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- реализацию иных прав, предусмотренных законодательством РФ.

## 4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинским центром и пациентом, а также иными посетителями Медицинского центра

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

**4.1.** В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться в администрацию клиники, дежурному администратору с письменным обращением.

**4.2.** При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**4.3.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

**4.4.** В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**4.5.** Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения (организации), в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее-при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

**4.6.** В случае необходимости и подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

**4.7.** Письменное обращение, поступившее администрации Медицинского центра, рассматривается в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

**4.8.** Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Медицинский центр, направляется по адресу, указанному в обращении.

## 5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

**5.1.** Каждый пациент или его законный представитель имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в клинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе 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.

**5.2.** Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законному представителю лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям, на основании подтверждающих документов.

**5.3.** Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, опекунам, попечителям), если пациент разрешил сообщать им об этом и (или) определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

**5.4.** Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно в помещениях медицинского центра знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

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

## 6. Порядок и условия выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

Пациент/Законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

Результаты обследований и медицинские заключения выдаются лично пациенту при предъявлении документа удостоверяющего личность, его доверенному лицу или законному представителю.

Результаты обследований и медицинских заключений могут быть направлены на адрес электронной почты, предоставленный при личном посещении пациентом или его законным представителем с удостоверяющим личность документом.

## 7. Ответственность

В случае нарушения настоящих Правил, пациенты и посетители Медицинского центра несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящих Правил, клиника оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание услуг, а если он заключен – в одностороннем порядке отказаться от его исполнения при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст. 782 ГК РФ, ст. 11 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

В случае причинения ущерба имуществу Медицинского центра лица, причинившие такой ущерб, обязаны возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством РФ.