Приложение № 13
к Договору возмездного оказания медицинских услуг №_____
от «___»_____2026 г.

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка
для пациентов и посетителей ООО «Основа Силуэта»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации (далее - Клиника) при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Поликлиники.
1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – 323-ФЗ), «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.
1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Клиники. Ознакомление пациента с настоящими Правилами в подразделениях клиники осуществляется устно.
1.4. Правила размещаются на информационном стенде Клиники в доступном для пациентов и посетителей месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Клиники: osnova-silueta.ru

2. Порядок обращения пациентов в Клинику:
2.1. ООО «Основа Силуэта» является медицинской организацией, оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных и стационарных условиях.
2.2. Экстренная и неотложная медицинская помощь оказывается пациентам в установленном порядке.
2.3. Вход пациентов в здание Клиники осуществляется в соответствии с режимом ее работы.
2.4. Запись на прием для получения медицинских услуг осуществляется:
При первичном обращении:
□ через заявку на сайте: osnova-silueta.ru
□ при личном обращении в клинику.
2.5. При первичном обращении в ООО «Основа Силуэта» для оформления медицинской карты гражданин лично или через своего законного представителя обращается на ресепшн клиники со следующими документами (оригинал и копии):
□ паспорт;
□документы, подтверждающие статус законного представителя.

2.6. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в Клинике. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет приема врача сотрудником Клиники.
2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, графике приема пациентов главным врачом и его заместителем, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле и на сайте Клиники.
2.8. В целях обеспечения безопасности нахождения посетителей в Клинике и для обеспечения контроля качества оказания медицинских услуг пациентам, в Клинике устанавливается видеонаблюдение. Оповещение о наличии камеры размещается на стене установки камеры.

3. Права и обязанности пациентов и посетителей Клиники:

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
□ уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
□ информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
□ обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
□ проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
□ добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
□ отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
□ отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;
□ обращение в установленном Клиникой порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
□ сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;
□ 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;
□ непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

4. Общие правила поведения пациентов и посетителей

4.1. В помещениях Клиники и ее структурных подразделений **запрещается:**
- □ требовать от медицинского персонала проведения медицинских процедур с нарушениями объемов, длительности и иных параметров проведения манипуляции;
- □ скрывать состояния, которые могут являться относительными или абсолютными противопоказаниями к проведению медицинских вмешательств;
- □ предлагать медицинскому персоналу проведение медицинских процедур вне Клиники или оплату медицинских услуг вне кассы;
- □ производить аудио- и видеозаписи, кино- и фотосъемку, в том числе представителями средств массовой информации, общественных объединений и организаций; любой формат записи и съемки запрещается в том числе с использованием мобильных телефонов, планшетов и иных устройств;

- курить в любых помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- общаться к персоналу или посетителям Клиники, используя нецензурную лексику с пониманием того, что в противном случае посетитель будет обязан покинуть помещение Клиники по первичной просьбе персонала Клиники;
- оставлять малолетних детей без присмотра в местах общего пользования (рецепция, коридор); присутствие ребенка в кабинете приема врача или манипуляционной/процедурной;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- разглашать любую информацию, которая стала случайно известна при посещении Клиники, в частности в отношении иных пациентов (нарушение правила может являться разглашением врачебной или коммерческой тайны, что подразумевает ответственность вплоть до уголовной);
- при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований пользоваться мобильной связью, в зоне мест общего пользования (ресепшн, коридор), телефон должен быть переведен в режим «тишины»;
- пользоваться служебными телефонами без разрешения Администрации Клиники;
- производить видеозапись, фотосъемку и аудиозапись медицинского работника при исполнении им своих профессиональных обязанностей без предварительного согласия самого медицинского работника как субъекта персональных данных (ст. 92 ч.2 323-ФЗ) или помещений Клиники (разрешение может быть получено только по согласованию с Генеральным директором Клиники);
- запрещается доступ в здание Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- оставлять без присмотра личные и ценные вещи. Администрация Клиники уведомляет, что не несет ответственность за сохранность забытых и бесхозно оставленных в помещениях Клиники личных вещей;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;
- вносить в здание взрывчатые вещества, горючие и легковоспламеняющиеся жидкости и материалы или другие вещества, способные нанести ущерб жизни и здоровью людей;
- проносить крупногабаритные предметы (размер более 90 см х 75 см х 43 см);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения Администрации, в том числе журналистам и работникам СМИ;
- проводить мероприятия в конференц-зале Клиники, в том числе образовательного характера, не согласованные предварительно с Генеральным директором Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- совершать иные противоправные действия, ответственность за которые предусмотрена действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. При обращении за медицинской помощью пациент **обязан:**

- соблюдать внутренний распорядок работы Клиники, тишину, чистоту и порядок;
- являться на прием к врачу в назначенные дни и часы; при невозможности явиться на прием заблаговременно информировать об этом регистратуру;

- соблюдать данные Правила и общепринятые правила поведения в общественных местах;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- выполнять назначения и рекомендации лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, исправно приходить на назначенные врачом визиты, профилактические осмотры;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и сопутствующих заболеваниях;
- представлять Клинике в целях обеспечения внутреннего контроля качества оказания медицинских услуг согласие на ведение фото и видеопротокола медицинских вмешательств, что фиксируется личной подписью пациента в форме заполняемых согласий;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, особенно в ситуациях возможной задержки приема из-за сложного лечения или неотложного приема;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов;
- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

1. Режим фото и видеосъемки в помещении медицинской организации

5.1. Помещение ООО «Основа Силуэта» не является местом общественного пользования и при нахождении в медицинской организации действуют настоящие ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Основа Силуэта». Правила доступны для ознакомления на рецепции Клиники.

5.2. Во всех помещениях ООО «Основа Силуэта», включая зону рецепции, коридоры, зону ожидания, туалеты, а также на прилегающей территории ЗАПРЕЩЕНО проведение аудио- и видеозаписи, кино- и фотосъемки лицами, их посещающими, в том числе представителями средств массовой информации, общественных объединений и организаций.

5.3. Любой формат записи и съемки запрещается в том числе с использованием мобильных телефонов, планшетов и иных устройств.

5.4. Нарушение данного запрета влечет за собой ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

6. Ответственность

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

6.2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка организации пациенту может быть отказано в оказании услуг при последующих обращениях в Клинику.