

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор

ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон»

И.В. Красникова

«21» июля 2017

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА  
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**



Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 г. №32-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 23001-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

Правила внутреннего распорядка (далее именуемые — Правила) определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей Общества с ограниченной ответственностью «Центр красоты и здоровья «Махаон» при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту медицинской помощи и обеспечение безопасности граждан при посещении ими ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон». Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников центра, его посетителей и пациентов.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на сайте ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационном стенде центра.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Основные понятия, используемые в Правилах:  
медицинская помощь — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

медицинская услуга — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное лечение;

медицинское вмешательство — виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность;

профилактика — комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания;

диагностика — комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;

лечение — комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

Пациент — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи в ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон» независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

медицинская деятельность — профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи;

медицинская организация — юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном Постановлением Правительства РФ от 16.04.2012 №291 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»;

лечащий врач — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон»;

Посетитель — физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон», в том числе сопровождающее несовершеннолетнего, для которого ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон» не является местом работы.

## **2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

2.1. В ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон» оказывается амбулаторная медицинская помощь в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности от 21 июля 2017 года № ЛО-46-01-001839, выданной Комитетом здравоохранения Курской области.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, работники центра направляют пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, работники ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон» передают сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения 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 (форма 058/у) в соответствии с порядком, указанным в программе производственного контроля ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон» в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Курской области», ОБУЗ «ОКИБ им. Н.А. Семашко», комитет здравоохранения Курской области, Управление Роспотребнадзора по Курской области.

2.5. При входе в ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон» пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь. В холодное время года пациенту необходимо оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.6. Оказание медицинских услуг в ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон» осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан или иных средств.

2.7. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить по телефону 8 (4712) 31-15-08 или у администратора в устной форме и наглядно на официальном сайте центра [mahaon46.ru](http://mahaon46.ru).

2.8. При обращении пациента в ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон» заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.9. При обращении в ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон» пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.

2.10. При обращении в ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон» пациент подписывает согласие на обработку его персональных данных. Центр осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора. ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон» обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.11. Медицинская помощь в ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи на прием осуществляется администратором, как при непосредственном обращении, так и по телефону. Возможно оказание медицинских услуг пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдается пациентам, явившимся по предварительной записи.

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

2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить об этом заблаговременно персонал центра. В случае опоздания пациента более чем на 15 (пятнадцать) минут, ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон» вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести прием на другое время, согласованное с пациентом.

2.14. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения.

- 2.15. Пациент обязан оплатить предоставленную ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон» медицинскую услугу в сроки и порядке, определенные договором.
- 2.16. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной документ). Расчеты осуществляются путем наличной и безналичной оплаты.
- 2.17. Сотрудники ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон» вправе отказать пациенту в оказании медицинских услуг в случае:
- если пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
  - хулиганского поведения пациента;
  - поведение пациента, угрожающего жизни и здоровью работников ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон», либо имуществу центра;
  - невыполнение пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг;
  - некорректного поведения пациента, грубых высказываний в адрес медицинских работников.
- 2.18. В случае конфликтных ситуаций пациент в праве обратиться к директору центра — Красниковой Инне Владимировне.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

#### **3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:**

- 3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 3.1.4. Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведения лечения;
- 3.1.5. Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 3.1.6. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 3.1.7. Отказ от медицинского вмешательства;
- 3.1.8. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи в объеме и порядке, установленных законодательством Российской Федерации;
- 3.1.9. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, предусмотренном действующим российским законодательством;
- 3.1.10. Получение на основании письменного заявления документов, отражающих состояние его здоровья, их копий и выписок из медицинских документов. Основание, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются главой 5 настоящих Правил;

#### **3.2. Пациент обязан:**

- 3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.4. 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; пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов центра;

3.2.8. Бережно относиться к имуществу Учреждения

3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.

3.2.10. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

#### **4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон»**

4.1. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в помещениях центра только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или других сопровождающих лиц.

4.2. Нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.3. В помещениях Учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле центра. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Персонал ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон» имеет право удалить пациента из центра в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

#### **5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон». 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.

5.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

## **6. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «ЦЕНТР КРАСОТЫ И ЗДОРОВЬЯ «МАХАОН»**

6.1. Время работы ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон», его работников и должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка центра учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации;

6.2. Режим работы ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон», его работников и должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц;

6.3. Информация о времени работы ООО «Центр красоты и здоровья «Махаон», его должностных лиц, врачей-специалистов находится на информационном стенде центра.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ**

7.1. В случае нарушения пациентом настоящих правил, персонал центра вправе сделать ему соответствующее замечание, попросить покинуть помещение центра, вызвать представителей охранной организации или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим Законодательством Российской Федерации. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме экстренной медицинской помощи, они будут удаляться из помещений центра сотрудниками правоохранительных органов;

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории центра, причинение морального вреда персоналу центра, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу центра, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.