УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом
Генерального директора ООО «Альтра»
№ _____ от 01.09.2026 г.

Правила поведения пациентов в ООО «Альтра»

г. Красноярск – 2026 г.

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила поведения пациента (далее - Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов и посетителей ООО «Альтра» (частная клиника «effi»), далее по тексту – Клиника, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и Клиникой.

1.2. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения.

1.3. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Альтра» (частная клиника «effi») при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники.

1.4. Соблюдение настоящих Правил для пациентов и посетителей является обязательным.

1.5. Настоящие правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским Кодексом Российской Федерации;

- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 г. № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;

- Иными нормативными актами РФ;

- Локальными нормативными актами медицинского учреждения.

1.6. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах (стойках) и сайте Клиники.

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Платная медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, оказываемых пациентам на возмездной основе, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетитель - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающие пациентов граждане, для которого Клиника не является местом работы.

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

1.7. В целях обеспечения безопасности пациентов и посетителей в помещении и на территории Клиники ведется видеонаблюдение.

1.8. Платная медицинская помощь оказывается Пациентам по предварительной записи. Запись осуществляется путем обращения Пациента (представителя) лично к менеджеру Клиники на стойку администратора, или по телефону +7 (391) 200-90-11 в часы работы Клиники, либо посредством записи через сайт Клиники www.effi-clinic.ru. При записи на прием к конкретному специалисту указываются: фамилия, имя, отчество пациента, контактный номер телефона, информация об обращении в Клинику ранее. Пациенту сообщается фамилия специалиста, время и место оказания услуги.

1.9. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС, гарантийного письма от страховой компании и документа, удостоверяющего личность.

1.10. Дети в возрасте от 15 до 18 лет самостоятельно заключают договор и обслуживаются Клиникой при условии письменного согласия на это родителей или иных законных представителей. Согласие оформляется при личном присутствии родителя (законного представителя) либо предоставляется нотариально заверенный документ на право заключения договора об оказании платных медицинских услуг ребенком.

1.11. Дети в возрасте до 15 лет допускаются к обслуживанию в Клинике только в сопровождении родителей или иных законных представителей. Договор об оказании платных медицинских услуг и иные медицинские документы в отношении детей до 15 лет заключают родители или законные представители. Законными представителями, согласно действующему законодательству РФ являются родители, усыновители, опекуны.

1.12. Медицинская помощь может быть оказана анонимно, за исключением случаем, предусмотренных действующим законодательством.

2. Пациент имеет право:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

- выбор лечащего врача;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинском учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;

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

- получение информации 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;

- на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов;

- получение информации о квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- получение питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;

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

- допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях медицинского учреждения на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинского учреждения;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

- отказ от медицинского вмешательства;

- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение копий своих медицинских документов

3. Пациент обязан:

- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим медицинского учреждения;

- при посещении Клиники в вестибюле надевать на обувь бахилы, при необходимости переобуваться в сменную обувь, оставлять верхнюю одежду в гардеробе;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от медицинского вмешательства.

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, соблюдать рекомендуемую врачом диету;

на время предоставления медицинской услуги отказаться от употребления наркотиков, психотропных веществ, если таковое имело места до начала оказания услуг Клиникой и не связано с имеющимися медицинскими показаниями или не выполняется по назначению врача. Сообщить врачу сведения о приеме лекарств, содержащих наркотические средства и психотропные вещества, назначенных по медицинским показаниям. На время предоставления медицинской услуги отказаться от употребления напитков, содержащих алкоголь.

- согласовывать с врачом употребление любых терапевтических препаратов, лекарств, лекарственных трав, мазей и т.д.

- сообщать врачу обо всех изменениях в организме (самочувствие и видимые изменения), если даже Пациент считает, что эти изменения не влияют на оказание медицинской услуги Клиникой;

- предоставлять Клинике разрешение привлекать для оказания медицинских услуг любого медицинского работника из персонала, а также иных внешних специалистов, необходимость в профессиональном мнении которых возникает во время проведения обследования, лечения.
- в период нахождения на стационарном лечении предупреждать медперсонал в случае необходимости выхода из Клиники;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- четко и однозначно сформулировать свои пожелания относительно медицинских и эстетических результатов лечения; сформулировать объективные и субъективные критерии оценки эстетических результатов лечения.
- пройти по назначению лечащего врача необходимые для данного вида медицинских услуг предварительные обследования, а также предоставить соответствующие справки и материалы из специализированных медицинских учреждений при наличии.
- являться на прием в строго установленное время. Опоздания на прием недопустимы ввиду невозможности оказания квалифицированной помощи за меньшее количество времени, определенной на прием. Пациенту надлежит являться в Клинику за 10-15 минут до приема для возможности подготовки к приему, ознакомления и подписания необходимых медицинских и юридических документов. При первичном приеме необходимо прийти за не менее, чем за 30 минут для заключения Договора на оказание платной медицинской помощи. С текстом документов Пациент (заказчик) могут ознакомится заранее на сайте www.effi-clinic.ru. и на информационном стенде (стойке). В случае опоздания Пациента на 5 и более минут, перенести запланированный прием Пациента на более позднее время в этот день или на другую дату (в зависимости от временных возможностей Клиники) ввиду невозможности оказания ему квалифицированной помощи за меньшее время, чем определено на прием. В случае явки -

- являться в Клинику в трезвом виде. При явке Пациента на прием в состоянии алкогольного (наркотического, токсического) опьянения или после такового Клиника переносит прием на более позднюю дату (в зависимости от временных возможностей Клиники) ввиду невозможности оказания квалифицированной и безопасной медицинской помощи Пациенту в таком состоянии.

- при невозможности явки в назначенное время немедленно информировать Клинику

- оплатить медицинские услуги в сроки и в размере, установленные дополнительным соглашением к договору на предоставление платных медицинских услуг;
- принять оказанные услуги, подписать акт выполненных услуг (работ) либо в 3 – дневный срок предоставить мотивированные возражения.
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину, аккуратно пользоваться туалетными комнатами.

4. **Меры безопасности в медицинском учреждении**

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности, пациентам и посетителям Клиники запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, травматическое, газовое, холодное (и иное) оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- курение табака в Клинике и прилегающей к ней территории (основание - Федеральный закон от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака"

- громко разговаривать, шуметь;

- входить самостоятельно в кабинеты, служебные и технические помещения,

- включать и не регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;

- появляться на территории медицинского учреждения в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения (или непосредственно после такового).

- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические, психотропные или токсические вещества;

- играть в азартные игры;

- использовать электронагревательные приборы (плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги, телевизоры и пр. электробытовую технику), кроме ноутбуков, планшетов.

- покидать Клинику (стационар) без разрешения медперсонала

5. Ответственность за нарушение Правил

5.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники медицинского учреждения вправе делать им соответствующие замечания, при необходимости - вызывать сотрудников правоохранительных органов, а также применять иные меры, предусмотренные действующим законодательством.

5.2. За нарушение Правил пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

5.3. В случае причинения Клинике имущественного ущерба, ущерб возмещается в полном объеме виновным лицом (его законным представителем).

5.4. В случае нарушения настоящих Правил, пациенты несут ответственность, предусмотренную Правилами и действующим законодательством.