

УТВЕРЖДЕН  
приказом генерального директора  
Общества с ограниченной ответственностью  
«ЗВЕЗДА-МЕД»

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО  
РАСПОРЯДКА (ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ)  
СЕТИ МЕДИЦИНСКИХ ЦЕНТРОВ «ЗВЕЗДА»**

# ПРАВИЛА

## внутреннего распорядка сети медицинских центров «Звезда» (Правила поведения)

### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей настоящих Правил используются следующие термины и определения:

**«Правила»** - настоящие правила внутреннего распорядка сети медицинских центров «Звезда» для медицинских работников и потребителей услуг.

**«Сеть медицинских центров «Звезда»** - медицинские организации ООО «ЗВЕЗДА-МЕД»,

**«Пациент»** - лицо, заключившее договор возмездного оказания медицинских услуг с Обществом

**«Посетитель»** - лицо, еще не заключившее договор возмездного оказания медицинских услуг с Обществом

**«Работник»** - физическое лицо, вступившее в трудовые отношения с Обществом на основании трудового договора или на иных основаниях, предусмотренных ст. 16 ТК РФ.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Пациента (представителя Пациента) во время нахождения в медицинской организации (далее – **«Медицинский центр»**), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Пациентом (его представителем) и Медицинским центром.

1.2. Правила обязательны для Работников и Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Медицинский центр, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также безопасности граждан при посещении Медицинского центра.

1.3. Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации (при изменении действующих и (или) издании новых нормативных правовых актов, применяются требования вновь изданных регламентирующих и правоустанавливающих документов):

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

➤ от 07.02.1992 Закон РФ №2300-1 «О защите прав потребителей» (в редакции от 15.10.2025 № 376-ФЗ);

➤ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (в редакции от 24.06.2025 №156-ФЗ);

➤ от 11.05.2023 № 736 Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006»;

➤ от 30.11.1994 № 51-ФЗ Гражданским кодексом Российской Федерации (в редакции от 31.07.2025 №315-ФЗ);

➤ от 30.12.2001 № 195-ФЗ Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях (в редакции от 04.11.2025 №404 - ФЗ) и иными нормативными актами

1.4. Пациент (посетитель) имеет право на:

- на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;
- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Медицинском центре 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 своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства, от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;
- в случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам Медицинского центра;
- получение информации о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, в регистратуре, в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Медицинского центра, на официальном сайте Медицинского центра в сети интернет, а также позвонив по телефонам Медицинского центра;
- иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

#### 1.5. Пациент и (или) посетитель обязан:

- Заботиться о сохранении своего здоровья;
- В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а пациент, страдающий заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;
- Своевременно обращаться за медицинской помощью;
- Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
- При первичном обращении за медицинской помощью в Медицинский центр:
  - 1) Ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка (Правилами пациента) для медицинских работников и пациентов, наличием врачей-специалистов, видами

оказываемой медицинской помощи, графиком работы Поликлиники;

а) Предъявить оригиналы следующих документов:

- паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

для представителя гражданина, в том числе законного:

- документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;

б) Дать письменное согласие на обработку персональных данных;

в) Дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства.

➤ Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается:

- если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;
- в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
- в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
- в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
- при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

➤ Соблюдать установленный режим работы Медицинского центра, нормы поведения в Медицинском центре.

➤ Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

➤ Уважительно относиться к медицинским работникам Учреждения, участвующим в оказании медицинской помощи;

➤ Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников.

➤ Посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы.

➤ Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на прием.

➤ Являться на консультации, лечение и медицинские осмотры в установленное и согласованное с врачом время.

➤ Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

➤ Оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;

➤ Ознакомиться с рекомендованным планом лечения (в т.ч. диетой) лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его.

➤ Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи.

➤ Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

➤ Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Учреждения.

➤ Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:

- сбор отходов производить в специально отведенные места;
- входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах),

- верхнюю одежду оставлять в гардеробе.
- Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику Медицинского центра.
- Бережно относиться к имуществу Медицинского центра, соблюдать чистоту и порядок.
- Соблюдать настоящие Правила.
- Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

#### 1.5. Пациентам и (или) посетителям запрещается:

- Проносить в здания и кабинеты Медицинского центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.
- Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).
- Находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях Медицинского центра, в которых осуществляются ремонтные работы.
- Пользоваться служебным телефоном Медицинского центра.
- Курение табака в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Медицинского центра.
- Выносить из помещений Медицинского центра медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов.
- Размещать в помещениях и на территории Медицинского центра объявления без разрешения администрации Медицинского центра.
- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Медицинского центра.
- Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Медицинского центра в иных коммерческих целях.
- Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация Медицинского центра за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет.
- Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.
- Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением.
- Находиться в служебных помещениях Медицинского центра без разрешения.
- Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Медицинского центра.
- Посещать Медицинский центр с домашними животными.

## **2. ВНУТРЕННИЙ РАСПОРЯДОК МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА ПРИ ОКАЗАНИИ АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

2.1. В Медицинском центре Пациентам в соответствии с договором оказывается первичная медико-санитарная и специализированная помощь непосредственно в помещениях Медицинского центра.

2.2.. При необходимости оказания амбулаторно-поликлинической помощи Пациент обращается в регистратуру Медицинского центра, обеспечивающую регистрацию больных на прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращении Пациента, так и по телефону. При первичном обращении в регистратуру на Пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного.

2.3. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, Пациент

может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационных стендах, расположенных в помещениях Медицинского центра. Направления на медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.

2.4. Направление на госпитализацию Пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования.

2.5. Пациент, в том числе, обязан: являться на прием к врачу в назначенные дни и часы; соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом. При опоздании более чем на 10 минут — медицинская организация имеет право отказать в приёме, так как оставшегося времени может быть недостаточно для полного сбора истории болезни, внимательного осмотра и принятия врачом верного решения по постановке диагноза и назначению обследования или дальнейшего лечения.

2.6. Лечащий врач, при завершении работы уведомляет (очно или по телефону) администраторов, о завершении приема последнего пациента. При необходимости (по инициативе лечащего врача) администратор заранее может уточнить по телефону у последнего по записи пациента о его намерении прийти на прием.

2.7. Имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента и запрашивать медицинскую документацию (в т.ч. результаты исследований, анализов и т.п.):

- Пациент сам лично;
- Родственники пациента (супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) при наличии письменного согласия на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство;
- Иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

### **3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

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

3.2. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение назначений лечащего врача, которые могут снизить качество медицинской помощи или отрицательно сказаться на состоянии здоровья.

3.3. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил внутреннего распорядка (Правил поведения) сотрудники Медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

3.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу поликлиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.