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 30.05.2026 № 659 Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- 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 Медицинского центра;

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 Медицинского центра.
- 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.

1.6. 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 табачных изделий, электронных синарет 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 регистратуре 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 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. Понятие первичного и повторного приема:

Первичный прием — это первое обращение пациента к конкретному врачу-специалисту в рамках одного эпизода заболевания (случая), по которому ранее данному специалисту пациент не обращался. На первичном приеме осуществляется сбор анамнеза, первичный осмотр, постановка предварительного диагноза и формирование плана обследования или лечения.

Повторный прием — это каждое последующее обращение пациента к тому же самому врачу-специалисту по тому же самому эпизоду заболевания (случая) в течение 30 календарных дней с момента первичного приема. На повторном приеме врач оценивает результаты проведенных обследований, динамику состояния пациента, проводит коррекцию лечения или завершает случай обращения.

2.7. 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.

2.8. Имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента и запрашивать медицинскую документацию (в т.ч. результаты исследований, анализов и т.п.) в сроки, обозначенные нормативными документами МЗ РФ:

- 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. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В РАМКАХ ДОБРОВОЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

3.1. Страховой случай в ДМС:

- Острое заболевание;
- Травмы;
- Обострение хронического заболевания.

3.2. Врачи при назначении обследования и лечения руководствуются порядками, стандартами и клиническими рекомендациями, которые определяют этапность и объем диагностики и лечения по Вашему заболеванию. Финансирование медицинских услуг в этом случае страховая компания берет на себя.

3.3. Все события, которые происходят в рамках программы ДМС, в т.ч. объем диагностики и лечения, определяет Ваш лечащий врач, по тому обращению (страховому событию) с которым Вы к нему обратились.

3.4. Для постановки диагноза, выявления уровня развития патологического процесса врачу необходимо провести дополнительные анализы и исследования, которые необходимо провести в короткий срок, чтобы получить правильную диагностическую картину. Для

анализов этот срок 3 дня, для исследований (УЗИ, рентген, РКТ, МРТ и пр.) – это 7 дней. При некоторых острых заболеваниях врач может порекомендовать анализы и исследования провести сразу после своего приема.

3.5. Врач индивидуально подбирает схему лечения руководствуясь клиническими рекомендациями.

Правила назначения лечения:

• Для получения максимального эффекта лечение препаратами необходимо начать в день назначения или в крайнем случае на следующий день;

• При необходимости физиотерапевтического лечения сеансы назначаются врачом с определенной регулярностью (ежедневно, в крайнем случае через день) для того, чтобы лечебный эффект не прерывался и / или чтобы произошел эффект накопления. Поэтому все услуги физиотерапии (МЛТ, УЗТ, магнит) и массаж назначаются согласно рекомендации ежедневно или через день, УВТ регулярность определяется индивидуально. При технической невозможности провести лечение в одном филиале ООО «Звезда-Мед» (нет записи, наложение выходного дня и пр.) администраторы медицинского центра предлагают запись в другие филиалы медицинской организации. При нарушении регулярности (т.е. возникновении перерыва) необходима повторная консультация врача для коррекции лечения.

• Кратность медицинских услуг. Такие услуги как физиотерапии (МЛТ, УЗТ, УВТ, магнит) и массаж назначаются кратно №3-№5 по решению лечащего врача. После прохождения курса лечения необходима повторная консультация врача для определения необходимости продолжения курса или корректировки лечения.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

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

4.2. 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.

4.3. 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, сообщить в страховую компанию, 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.

4.4. 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 Медицинского центра влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.