«Утверждаю»

Генеральный директор ООО «Белые Паруса»

_____ В. И. Харитонов

Приложение № 1

к приказу от 20.09.2026 г.

Правила внутреннего распорядка и посещения для пациентов

ООО «Белые Паруса»(далее – Правила)

1. Общие положения

1.1 В рамках настоящих правил используются следующие понятия: «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»-признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании ООО «Белые Паруса» (далее-«Клиника»), в том числе сопровождающее пациента (законный представитель).

1.2 Настоящие Правила для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим внутренний распорядок и посещение пациентов в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (или законным представителем пациента) и Клиникой.

1.3 Настоящие Правила обязательны для пациентов, посетителей и иных лиц, находящихся на территории по месту нахождения Клиники.

1.4 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан В РФ», Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом Российской Федерации № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 г. № 659 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативно-правовыми актами:

1.5 Настоящие Правила включают:

- порядок обращения пациентов в Клинику;
- права и обязанности пациентов;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

1.6. Настоящие Правила размещены на информационном стенде (уголке потребителя) в доступном для пациентов и посетителей месте и на официальном сайте Клиники belparus.pro.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающей платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг, указанных в лицензии на осуществление

медицинской деятельности, ознакомиться с которой можно на информационном стенде (уголке потребителя) и на официальном сайте belparus.pro. При заключении договора — пациенту предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - программа) и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.2. В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и лечении.

2.3. При обращении граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи.

2.4. Прием пациентов производится в кабинетах Клиники, где созданы все необходимые условия для своевременного осмотра, обследования и предоставления качественных медицинских услуг

2.5. При необходимости оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях пациент обращается в регистратуру Клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на первичный прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращении пациента, так и по телефонам, указанным на информационном стенде (уголке потребителя), размещенном в Клинике, и на сайте Клиники в сети «Интернет». При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения и номер телефона. Клиника не оказывает медицинскую помощь в стационарных условиях.

2.6. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинских услуг. Непосредственно перед приемом врача, пациент обязан обратиться в регистратуру Клиники. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время более чем 15 минут. Если время опоздания пациента превышает 15 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время, в порядке очереди.

2.7. На первый прием необходимо придти в Клинику за 20 минут до назначенного времени приема для изучения и заполнения всех необходимых документов. При первичном обращении в Клинику пациент (или его законный представитель) предоставляет документ, удостоверяющий личность, а также данные документа, подтверждающего полномочие законного представителя потребителя или полномочие лица, заключающего договора от имени потребителя, на заключение договора. В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного и иные документы, установленные законодательством Российской Федерации. Одновременно с оформлением медицинской документации между пациентом и Клиникой заключается договор предоставления платных медицинских услуг, пациент знакомится с настоящими Правилами. Подписание договора означает, что пациент с настоящими Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.

2.8. При оказании стоматологической помощи взрослым пациентам допускается присутствие не более одного сопровождающего лица. При наличии показаний, необходимости проведения медицинских манипуляций врач имеет право ограничить присутствие родственников, либо иных лиц, пригласив их в кабинет, когда сочтет это возможным.

2.9. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства, установленным Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан Российской Федерации», является информированное добровольное согласие пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных

вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.10. Пациенты, без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью, либо в свободное время между приемами пациентов с предварительной записью.

2.11. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом Клиники, пациент может получить в регистратуре или по телефону Клиники.

2.12. Для удобства пациентов Клиника может информировать пациентов о времени, дате приема и проводимых в Клинике рекламных акциях с помощью смс-уведомления или телефонного звонка.

2.13. Медицинская карта пациента и иная медицинская документация является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

2.14. В целях контроля за качественным оказанием медицинских услуг, обеспечения безопасности пациентов и посетителей в период нахождения в Клинике, безопасности медицинского персонала, а также в целях антитеррористической защищённости В зданиях и помещениях Клиники ведется видеонаблюдение, осуществляется аудио- и видеозапись, а в ходе предоставления медицинских услуг может выполняться фотосъемка (с целью фиксации результатов услуг). Подписывая договор предоставления платных медицинских услуг, пациент дает согласие на обработку и хранение биометрических персональных данных пациента, полученных В процессе ведения видеонаблюдения (аудио-, видеозаписи и фотосъемки)

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациентов устанавливаются в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07 02.1992 г № 2300-1 «О защите прав потребителей»

3.2. При обращении за медицинской помощью и её получением 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, квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- качество и безопасность медицинской услуги;
- полную и достоверную информацию о медицинской услуге;
- предоставление медицинской услуги в установленный срок;
- выбор лечащего врача из числа работающих в Клинике и замену его в процессе лечения;
- обследование, диагностику, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи, а также морального вреда;
- взыскание неустойки за просрочку оказания услуги;

- обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение работниками Клиники 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;
- предоставление в письменной форме своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники
- судебную защиту нарушенных прав пациента;
- получение справки об оплате медицинских услуг для налогового органа.

3.3. Пациент обязан:
- соблюдать настоящие Правила, иные локальные нормативные акты, действующие в Клинике и регламентирующие права пациентов,
- соблюдать режим работы Клиники, тишину, чистоту и порядок в помещениях Клиники;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- выполнять требования, предписания и рекомендации врача, немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- являться на приемы (в том числе профилактические) в установленное время, не допуская опозданий;
- в случае опоздания или невозможности явки на прием заблаговременно (не менее, чем за 24 часа до начала приема) ставить об этом в известность врача и/или администратора Клиники;
- выполнять предписания врача, своевременно сообщать врачу о прекращении назначенного лечения, об обращении к другим врачам по поводу возникших новых проблем;
- своевременно (до начала получения медицинской помощи) давать в установленном порядке информированное добровольное согласие,
- при посещении Клиники надевать на обувь бахилы или переобуваться в чистую сменную обувь;
- информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства (в том числе в ходе получения информированного добровольного согласия);
- своевременно 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, а также отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- уважительно относиться к медицинскому и обслуживающему персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники, других пациентов и посетителей;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу Клиники;
- оплатить Клинике стоимость медицинских услуг по действующему на момент оказания услуг прейскуранту, по факту обращения;
- представлять лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, полную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

3.4. Пациентам и посетителям Клиники запрещается:
- находиться на территории Клиники в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);

- курение табака, потребление никотинсодержащей продукции или использование кальянов в неустановленных местах — рядом со зданием, на крыльце, в здании и помещениях Клиники;
- распивать на территории Клиники спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и иные токсические вещества;
- посещать Клинику при наличии признаков острых респираторных вирусных инфекций (повышенная температура, кашель, насморк, герпетические высыпания);
- использовать мобильные телефоны в кабинете врача во время лечения, в том числе посетителям и сопровождающим лицам, звук телефона должен быть переведен на беззвучный режим;
- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние в возрасте до 15 лет могут находиться на территории Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или иных законных представителей;
- появляться на территории Клиники в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
- выносить с территории Клиники документы, слепки, модели, полученные для ознакомления;
- изымать документы из медицинских карт, со стендов и/или из папок информационных стендов;
- проносить в здание Клиники оружие любого назначения, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо из применение (использование) может предоставлять угрозу для безопасности других Пациентов или посетителей или медицинских работников;
- проносить в здание Клиники крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, вещевые мешки, чемоданы, коробки и т.п.);
- грубить и наносить оскорбления другим Пациентам и Посетителям, находящимся в Клинике, использовать нецензурную лексику, провоцировать и разжигать конфликты;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- размещать объявления в помещениях Клиники;
- посещать Клинику с домашними животными;
- входить в лечебные кабинеты без разрешения;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в Клинике в иных коммерческих целях;
- совершать иные противоправные действия.

3.5. Во исполнение положений Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», в целях сохранения и защиты врачебной тайны пациентов и их персональных данных, на территории Клиники (во всех помещениях, включая подсобные помещения и коридоры) пациентам и посетителям запрещается вести фото и видеосъемку без предварительного согласования с уполномоченным представителем Клиники.

3.6. В случае серьезного, грубого, повторного и/или систематического нарушения одного или нескольких правил поведения пациента в Клинике, врач имеет право отказать В наблюдении и лечении, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке, а работники Клиники вправе предпринять законные меры для удаления пациента или посетителя из Клиники.

3.7. Запрещен доступ в служебные помещения и личные кабинеты (включая кабинеты приема пациентов, стерилизационные, комнаты хранения медикаментов, прочие) пациентам и их законным представителям, а также иным посетителям клиники, без сопровождения уполномоченного сотрудника или лечащего врача.

3.8. В лечебных кабинетах пациентам и их законным представителям, а также иным посетителям клиники запрещено:
3.8.1. Прикасаться к медицинским препаратам, расходным материалам и ёмкостям с растворами;
3.8.2. Самостоятельно открывать шкафы, тумбы с документами и медикаментами.
3.8.3 Касаться стоматологической установки, микроскопов и иного оборудования без специального инструктажа и разрешения лечащего врача

3.9. Нарушение требований, перечисленных в пп. 3.7., 3.8. влечет за собой немедленное прекращение визита и удаление нарушителя из клиники без права повторного допуска.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи только с письменного согласия пациента.
4.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю на основании подтверждающих документов об установлении опеки.
4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации пациента, составляет врачебную тайну и не может предоставляться третьим лицам без письменного согласия пациента (его законного представителя).
4.5. В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 27.07.2006г № 152-ФЗ «О персональных данных» информация, содержащаяся в амбулаторной карте, является персональной информацией пациента, и лица, виновные в нарушении требований настоящего закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации

5.1. Выдача справок, выписок из медицинской документации, медицинские заключения производится в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.
5.2. Справки, выписки из медицинской документации, медицинские заключения выдаются пациентам (их законным представителям) при их личном обращении за получением указанных документов в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
5.3. В случаях, предусмотренных Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», медицинские заключения выдаются без согласия пациента или его законного представителя органам, организациям, суду, имеющим право на получение сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну.
5.4. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении

пациента, на основании записей в медицинской документации пациента либо по результатам медицинского обследования

5.5. Медицинские заключения выдаются гражданам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, медицинских осмотров, диспансеризации, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.

5.6. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента (или его законного представителя) ему предоставляются выписки из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя главного врача Клиники. Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, осуществляется в соответствии с требованиями, установленным законодательством Российской Федерации.

6. Порядок допуска в клинику представителей средств массовой информации (СМИ)

6.1. Допуск представителей СМИ осуществляется на основании предварительной письменной заявки.

6.2. Заявка направляется в Клинику не позднее чем за 3 дня до планируемой даты и должна содержать:

- полное наименование СМИ;
- ФИО представителей СМИ с указанием реквизитов документов, удостоверяющих личность;
- документы, подтверждающие статус журналиста;
- цель визита, сценарий и перечень вопросов;
- список запрашиваемых локаций и предполагаемых спикеров.

6.3. Подписание и соблюдение всеми заявленными представителями СМИ Правил нахождения представителей средств массовой информации в клинике (Приложение № 1 к настоящим Правилам).

6.4. Допуск представителей СМИ может быть ограничен или отклонен при отсутствии информации о целях съемки, либо при наличии угрозы разглашения охраняемых сведений.

6.5. Свободное нахождение представителей СМИ возможно в местах общего пользования (холл, зона регистратуры, туалетные комнаты, коридоры общего доступа) при условии, что такая съемка не нарушает комфорта и прав других посетителей.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

7.1. Споры и конфликты, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Защита прав пациентов осуществляется в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

7.3. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая в письменном виде подается через регистратуру (под расписку администратору) и передается на рассмотрение руководителю Клиники. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге отзывов и предложений, либо направлена заказным или ценным письмом. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту (его законному представителю) необходимо оставить номер контактного телефона и адрес, по которому необходимо направить ответ.

7.4. Претензия (жалоба) рассматривается в сроки, установленные для рассмотрения требований пациента законодательством Российской Федерации. Ответ на претензию (жалобу) в письменном виде направляется пациенту (его законному представителю) по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично (его законному представителю) в согласованное время. На претензию (жалобу), направленную по электронной почте, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом (его законным представителем).

8. График работы Клиники и ее должностных лиц

8.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом требований, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
8.2. Информация о расписании работы врачей-специалистов размещена Клиники на сайте Клиники belparus.pro
8.3. Прием пациентов главным врачом клиники осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре Клиники у администратора.

9. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания

9.1. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании перечня медицинской деятельности, выданной Клинике в установленном порядке.
9.2. Порядок и условия предоставления платных медицинских услуг населению определяются в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026г. № 659.
9.3. Платные — медицинские услуги предоставляются в соответствии с действующим Прейскурантом.
9.4. Информация и о видах медицинской помощи и услугах, предоставляемых Клиникой, порядке и условиях их предоставления содержатся в соответствующем Положении об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты, размещенном на информационном стенде (уголке потребителя) в Клинике, а также предоставляется пациенту по первому требованию администратором в регистратуре.
9.5. Платные медицинские услуги предоставляются на основании договора, между пациентом (его законным представителем) и Клиникой при наличии информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10. Ответственность

10.1. При несоблюдении пациентом правил внутреннего распорядка в Клинике, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы клиники, к пациенту могут быть применены меры воздействия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.
10.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники и иным пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях клиники, неисполнение законных требований работников клиники, причинение морального вреда работника, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

10.3. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников (в том числе назначенного режима лечения), за недостоверную, неполную информацию о своем здоровье, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.
10.4. В случае нарушения пациентами и посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.
10.5. При несоблюдении пациентом медицинских предписаний или настоящих Правил, лечащий врач может отказаться, по согласованию с администрацией Клиники, от дальнейшего наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

11. Заключительные положения

11.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют до вступления в силу новой редакции.
11.2. Изменения в настоящие Правила вносятся путем утверждения соответствующего приказа.