



Общество с ограниченной ответственностью

«Медицинский центр «Аксиома»

Юридический адрес: 614007, Пермский край, г. Пермь, ул. Николая Островского, д.64

Почтовый адрес: 614007, Пермский край, г. Пермь, ул. Николая Островского, д.64

ИНН/КПП 5906170064/590601001

Телефон: +7 (342) 258-01-28 Эл.адрес: mail@axioma.clinic

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач

ООО «Аксиома»

_____ Кучукбаева З.Р.

01.09.2026г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок обращения пациентов и посетителей в Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Аксиома» (далее — Клиника), правила поведения, права и обязанности пациентов, порядок взаимодействия с персоналом, требования безопасности и порядок рассмотрения обращений.

1.2. Правила разработаны с учетом Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

1.3. Правила обязательны для пациентов, законных представителей, заказчиков услуг, посетителей и сопровождающих лиц. Работники Клиники соблюдают также локальные нормативные акты, должностные инструкции, санитарно-противоэпидемический и лечебно-охранительный режимы.

1.4. Правила размещаются на информационном стенде и/или сайте Клиники. До заключения договора пациенту предоставляется возможность ознакомиться с Правилами.

1.5. Клиника оказывает медицинские услуги на основании лицензии и заключенных договоров. Если иное прямо не указано в лицензии, программах или договоре, услуги оказываются платно. Сведения о лицензии, перечне услуг, ценах, специалистах, порядке записи и подачи претензий предоставляются в доступной форме.

2. Режим работы и порядок обращения

2.1. Режим работы Клиники, график приема врачей и контактные данные размещаются на стенде и сайте и могут уточняться у администратора.

2.2. Прием проводится преимущественно по предварительной записи — при личном обращении, по телефонам +7 (342) 258-01-28, 8-950-471-69-64, через сайт, электронную почту и согласованные Клиникой каналы связи.

2.3. При первичном обращении пациенту рекомендуется прибыть за 5–7 минут до приема для идентификации, оформления договора и необходимых согласий. Пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность, если это необходимо для оформления документов и идентификации.

2.4. При опоздании Клиника оценивает возможность безопасно оказать услугу в оставшееся время. При опоздании, способном повлиять на качество или безопасность помощи либо нарушить график других пациентов, прием может быть сокращен, перенесен с согласованием дальнейших действий или может не состояться.

2.5. Об отмене или переносе записи пациенту следует сообщить не менее чем за 24 часа. Условия оплаты, возврата и возможных расходов определяются договором и законом; штрафы не могут применяться вопреки обязательным требованиям законодательства.

2.6. Прием без записи возможен при наличии свободного времени и при соблюдении медицинских и организационных условий. При симптомах, требующих экстренной помощи, следует обращаться в службу 103/112; Клиника не заменяет экстренную медицинскую помощь.

3. Права пациента

Пациент имеет право, в частности:

- на охрану здоровья и медицинскую помощь в установленном законом объеме;
- на выбор медицинской организации и врача в случаях и порядке, установленных законодательством и договором;
- на уважительное и гуманное отношение, медицинскую помощь в условиях, соответствующих обязательным требованиям;
- получать информацию о состоянии здоровья, диагнозе, методах лечения, рисках, последствиях и предполагаемых результатах;
- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство либо отказаться от него, кроме предусмотренных законом случаев;
- на врачебную тайну и защиту персональных данных;
- непосредственно знакомиться с медицинской документацией и получать медицинские документы, их копии и выписки в порядке, установленном законодательством;
- получать информацию о стоимости услуг, договоре, порядке оплаты, претензий и возвратов;
- получать информацию о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- обращаться к руководителю Клиники, главному врачу или уполномоченному лицу с жалобами и предложениями без дискриминации и преследования.

4. Обязанности пациента и правила поведения

4.1. Пациент и сопровождающие лица обязаны:

- заботиться о сохранении своего здоровья, соблюдать режим лечения и настоящие Правила;
- предоставлять врачу полную и достоверную информацию о жалобах, заболеваниях, аллергии, беременности, принимаемых лекарствах, ранее проведенном лечении и иных обстоятельствах, важных для безопасности;
- выполнять медицинские рекомендации либо своевременно сообщать о невозможности их выполнения; не принимать и не отменять лекарства, не менять дозировки без согласования с врачом;
- соблюдать чистоту, санитарные требования, правила пожарной безопасности и указания сотрудников;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других лиц; возмещать причиненный ущерб в порядке, установленном законом;
- соблюдать тишину и не препятствовать оказанию помощи другим пациентам; отключать или переводить в беззвучный режим мобильные устройства;
- уважительно обращаться с работниками и пациентами; не допускать угроз, оскорблений, дискриминации, конфликтов, физического воздействия и порчи имущества;
- не находиться в Клиники в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, не приносить и не употреблять алкоголь, наркотические средства, психотропные вещества без законных медицинских оснований, оружие и иные опасные предметы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.
- не курить, включая электронные сигареты и устройства нагревания табака, вне специально разрешенных законом мест; в помещениях Клиники курение запрещено;
- не проводить фото-, видео- и аудиозапись работников или других пациентов без их согласия, за исключением случаев, прямо предусмотренных законом; съемка медицинских процедур допускается только с согласия участников и при отсутствии риска для качества помощи и конфиденциальности;
- не приводить животных, кроме случаев, предусмотренных законодательством, и не оставлять детей без присмотра; сопровождающий отвечает за поведение несовершеннолетнего.

4.2. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Клиники 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 Клиники без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять несовершеннолетних лиц без присмотра.

Несовершеннолетние лица могут находиться на территории Клиники только в сопровождении законных представителей или представителей по нотариальной доверенности (далее по тексту – Представитель). Ответственность за любой ущерб, причинённый несовершеннолетним лицом Клинике или ее работникам, несёт Представитель несовершеннолетнего лица. Клиника не несёт ответственности за причинение вреда здоровью и/или имуществу несовершеннолетнего лица, находящегося на территории Клиники без сопровождения Представителя.

- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

Доступ в здание и помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим

санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

5. Медицинская помощь, согласие и документы

5.1. Медицинское вмешательство проводится после получения информированного добровольного согласия пациента или его законного представителя, если такое согласие требуется законом. Согласие оформляется в установленной форме.

5.2. Пациент вправе отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения с учетом разъяснения возможных последствий. Отказ оформляется в медицинской документации.

5.3. Медицинская информация является врачебной тайной. Передача сведений родственникам, представителям, лабораториям и иным лицам осуществляется при наличии законного основания, согласия пациента либо в иных случаях, предусмотренных законодательством.

5.4. Медицинская карта и иная медицинская документация ведутся и хранятся Клиникой в установленном порядке. Выдача оригиналов на руки не производится, если иное не предусмотрено законом; пациенту предоставляются копии, выписки и доступ к документации по письменному или электронному запросу в установленном порядке.

5.5. Для несовершеннолетних документы оформляются с участием законного представителя с учетом возраста пациента и требований законодательства. Сопровождающее лицо, не являющееся законным представителем, предъявляет документ, подтверждающий полномочия, если такие полномочия необходимы.

5.6. При выявлении противопоказаний, невозможности безопасно оказать услугу, отсутствии необходимого согласия или нарушении пациентом условий, необходимых для безопасности, врач вправе отложить или не проводить конкретное вмешательство, разъяснив причины и возможные альтернативы. Это не ограничивает обязанность оказать экстренную помощь при наличии соответствующих оснований.

5.7. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;
- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение и провести дополнительное специализированное лечение;
- на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- совершенствование профессиональных знаний.

5.8. Лечащий врач обязан:

- оказывать медицинские услуги в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории РФ в рамках согласованного плана лечения и медицинскими показаниями;

- по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, сущности лечения и согласовывать с пациентом рекомендуемый план лечения;
- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, в том числе в связи с индивидуальными особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- сохранить конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

5.9. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

5.10. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, Клиника вправе назначить другого врача или отменить прием, приняв меры для предварительного уведомления пациента;

5.11. Лечащий врач по согласованию с руководством Клиники (руководителем подразделения Клиники) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований

6. Платные медицинские услуги и расчеты

6.1. До оказания платных услуг Клиника предоставляет пациенту и/или заказчику информацию о медицинской организации, лицензии, услугах, методах, рисках, последствиях, предполагаемых результатах, стоимости, порядке оплаты, сроках и порядке предъявления претензий.

6.2. Существенные условия платных услуг оформляются договором. Дополнительные услуги оказываются после получения согласия пациента и/или заказчика, если иное не предусмотрено законом или медицинскими обстоятельствами, когда требуется неотложное вмешательство.

6.3. Оплата производится способами и в сроки, предусмотренными договором. Пациенту выдается документ, подтверждающий оплату, если иное не установлено законом.

6.4. Расчет стоимости, возвраты, претензии по качеству и срокам рассматриваются по договору, Закону о защите прав потребителей и Правилам № 736. Книга отзывов и предложений либо электронный канал для обратной связи предоставляются в установленном Клиникой порядке.

7. Безопасность, санитарные требования и видеонаблюдение

7.1. При нахождении в Клиники пациент обязан соблюдать указания персонала, связанные с санитарными, противопожарными и антитеррористическими требованиями, а также не блокировать проходы и эвакуационные выходы.

7.2. При признаках инфекционного заболевания пациенту следует заранее сообщить об этом при записи и администратору. Клиника вправе предложить масочный режим, перенос планового приема или иной безопасный порядок, не отказывая в экстренной помощи.

7.3. В помещениях Клиники может осуществляться видеонаблюдение в целях безопасности, предупреждения правонарушений и защиты имущества. Информация о видеонаблюдении размещается на входе и обрабатывается с соблюдением требований о персональных данных.

8. Ответственность и прекращение обслуживания

8.1. За нарушение Правил пациент может получить предупреждение, может быть удален из помещения при сохранении возможности оказания необходимой медицинской помощи, а запись может быть перенесена или отменена. При угрозе жизни или здоровью вызываются экстренные службы и/или полиция.

8.2. При систематическом нарушении Правил, угрозах, насилии, нахождении в состоянии опьянения, предоставлении недостоверных сведений или невозможности безопасного оказания плановой помощи Клиника вправе отказаться от дальнейшего исполнения договора в случаях и порядке, допускаемых законом, не отказываясь от экстренной помощи и не нарушая прав пациента.

8.3. Пациент несет ответственность за вред, причиненный Клиники, работникам и третьим лицам, в пределах и порядке, предусмотренных законодательством. Клиника и работники несут ответственность за нарушение прав пациента в соответствии с законодательством.

8.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9. Обращения и разрешение конфликтов

9.1. Пациент вправе обратиться лично к директору, главному врачу, администратору или направить письменную/электронную претензию. В обращении рекомендуется указать ФИО, контакты, дату и обстоятельства обращения, требования и приложить документы.

9.2. Обращения рассматриваются в сроки, установленные законодательством для соответствующего вида обращения и требования. Ответ направляется способом, указанным заявителем, если это возможно.

9.3. Контакт для обращений: +7 (342) 258-01-28, mail@axioma.clinic. Адрес для письменной корреспонденции: 614007, г. Пермь, ул. Николая Островского, д. 64.

10. Заключительные положения

10.1. Правила вступают в силу с даты утверждения приказом директора и действуют до отмены или утверждения новой редакции.

10.2. Изменения в Правила вносятся приказом директора с учетом изменений законодательства, лицензии, профиля деятельности и условий оказания услуг.

10.3. До начала оказания услуг пациенту предоставляется возможность ознакомиться с Правилами. Подпись пациента подтверждает ознакомление, но не ограничивает права, предоставленные императивными нормами закона.