ООО «АллергоДок»
Юридический/фактический адрес: 197046, г. Санкт-Петербург, ул. Мичуринская, дом 14/3, литера А, помещение 5-Н
ОГРН 1177847412599 ИНН 7840074152 КПП 781301001
Кор. счет 30101810500000000653 р/сч 40702810555000007068
Банк СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК, БИК 044030653

Приложение №1
к приказу ООО «АллергоДок» №ПВР/ от «01» 01 2025 г.

«Утверждаю»
Генеральный директор ООО «АллергоДок»
Сорокин П.Д.

(М.п., подпись)

«01» 01 2025 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ООО «АллергоДок»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей (Пациентов) услуг медицинской организации **ООО «АллергоДок»** (далее по тексту – Медицинская организация, **ООО «АллергоДок»**) (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «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», Приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ и устанавливающими правила поведения пациентов в медицинских организациях.
1.2. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех Потребителей (далее по тексту - Потребитель, Пациент), обратившихся за медицинской помощью в ООО «АллергоДок».

2. Порядок обращения Потребителя в Медицинскую организацию

2.1. Режим работы медицинской организации: **Понедельник-воскресенье с 9:00 до 20:00 (без перерыва и выходных)**
ООО «АллергоДок» оказывает платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг (работ), указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности.
2.2. Для получения медицинской помощи в ООО «АллергоДок» Пациент может лично, либо через своего представителя обратиться в регистратуру Медицинской организации, записаться по телефону +7(812) 507-82-72 или через сайт Медицинской организации в Информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по сетевому адресу: http://everyday.clinic.
2.3. В регистратуре Медицинской организации при первичном обращении на Пациента оформляется медицинская карта и договор на оказание платных медицинских услуг, который подписывается сторонами.
2.4. При обращении в медицинскую организацию Пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.
2.5. При первичном обращении Пациенту рекомендуется прийти в организацию за 20 минут до начала приёма. В течение этого времени у Пациента (законного представителя) будет возможность ознакомиться с условиями Договора на оказание платных медицинских услуг и другими документами Медицинской организации.

оставляет за собой право перенести прием на другую дату согласованную с Пациентом (Заказчиком).
2.7. В соответствии с требованиями статьи 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" - необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина 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.
2.8. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении лица, не достигшего возраста 15 лет и лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство.
2.9. В соответствии с абз.7 п. 1 Указа Президента РФ от 2 октября 1992 г. N 1157 "О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов" с изменениями и дополнениями - инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей, обслуживаются вне очереди на стойке у администратора, а также пользуются правом внеочередного приема руководителями и другими должностными лицами Медицинской организации.
2.10. Несовершеннолетние до 14 лет не имеют права подписывать договор на оказание платных медицинских услуг и информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Договор и другую медицинскую документацию могут подписывать только законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители (ст.20, ст.22 Закона № 323 – ФЗ). Не являются законными представителями, если они не опекуны, и не попечители (бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, т.д.). Соответственно, до достижения 14 летнего возраста законные представители обязаны присутствовать во время приема.
2.11. Несовершеннолетние с 14 до 18 лет имеют право подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей на совершение сделки (п.1 ст. 26 ГК РФ). Согласие оформляется по образцу медицинской организации. Для оформления согласия необходимо предъявить документ подтверждающий родство (свидетельство о рождении ребенка и документ удостоверяющего личность (паспорт) законного представителя). Согласие прикрепляется к экземпляру договора на оказание платных медицинских услуг.
Несовершеннолетний с 14 до 18 лет для оформления договора на оказание платных медицинских услуг должен предоставить паспорт.
Информированное добровольное согласие несовершеннолетний имеет право подписывать с 15 лет, также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично.
2.12. Медицинская организация до подписания договора на оказание платных медицинских услуг письменно уведомляет Потребителей, что не является участником Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

3. Права и обязанности Пациентов

3.1. В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение в доступной для него форме, имеющейся в медицинской организации 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;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, 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;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья в соответствии с Приказом Минздрава РФ №1051н от 12.11.2021г.
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов без взимания дополнительной платы в порядке, утвержденным приказом Минздрава РФ от 31.07.2020 г. № 789н;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

3.2. Пациент обязуется:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила внутреннего распорядка в Медицинской организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Медицинской организации;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия специалиста, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим работы Медицинской организации, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим;
- бережно относиться к имуществу Медицинской организации, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Медицинской организации.
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях.

4. Правила поведения Пациентов (законных представителей) медицинской организации

4.1.При посещении Медицинской организации Пациентам (законным представителям) запрещается:

- иметь при себе предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях Медицинской организации без разрешения сотрудников организации;
- нахождение детей младшего возраста (до 14 лет) без сопровождения взрослого;
- громко разговаривать/слушать музыку, шуметь, хлопать дверями;
- выносить из помещения Медицинской организации имущество организации и документы, полученные для ознакомления без разрешения сотрудников Медицинской организации;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов без разрешения сотрудников Медицинской организации;
- размещать в Медицинской организации объявления без разрешения администрации организации;
- производить фото- и видеосъёмку без предварительного разрешения администрации Медицинской организации, и иных лиц, чьи права могут быть нарушены данной фото и видеосъёмкой;
- выполнять в Медицинской организации функции торговых агентов, представителей.
- находиться в служебных помещениях Медицинской организации в верхней одежде, грязной обуви;
- приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- приходить на прием к врачу с домашними животными;
- выражаться нецензурными словами, на повышенных тонах, в оскорбительной форме;
- курить на территории Медицинской организации, употреблять пищу, распивать спиртные напитки, употреблять запрещенные препараты и средства;
- проносить в Медицинскую организацию 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.

4.2. На территории и в помещениях Медицинской организации Пациентам необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в специальные урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе помещения. Бросать мусор и бахилы в иные, специально не отведенные места категорически запрещено.
4.3. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей Пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.
4.4. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев). В указанном случае, Исполнитель производит замену лечащего врача при наличии такой возможности (ст. 70 ФЗ №-323 от 21.11.2011г.).

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Пациентом и медицинской организацией

5.1. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться в Медицинскую организацию устно (по телефону или на личном приеме) или в письменной форме.
5.2. При поступлении от Пациента устных обращений не связанных с качеством медицинских услуг, данные претензии разрешаются в переговорном порядке администратором Медицинской организации с привлечением, в случае необходимости, иных компетентных в данной ситуации специалистов Медицинской организации.
5.3. При поступлении от Пациента письменных обращений, указывается наименование Медицинской организации, куда направляется письменное обращение, фамилия, имя, отчество Пациента, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, излагается суть жалобы, ставится личная подпись и дата.

Все обращения Пациентов, поступившие в письменной форме как на личном приеме, так и по почте, регистрируются в Журнале регистрации обращений.

5.4. Обращение Пациента рассматривается в установленном законом сроки в соответствии с федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 21.04.2026 г. и Законом Российской Федерации № 2300-1 «О Защите прав потребителей» от 07.02.1992г.
5.5.Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо, по просьбе Пациента, вручается Пациенту лично или его уполномоченному представителю с отметкой о вручении на экземпляре Медицинской организации.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

6.1. В случае нарушения Пациентами и иными лицами настоящих Правил, сотрудники Медицинской организации имеют право делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.
6.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Медицинской организации, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников Медицинской организации, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба Медицинской организации, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
6.3. Сотрудники Медицинской организации отставляют за собой право в случае нарушения настоящих Правил, нарушения общественного порядка, а также при поступлении угроз в сторону сотрудников и/или других Пациентов (посетителей), обращаться в правоохранительные органы.