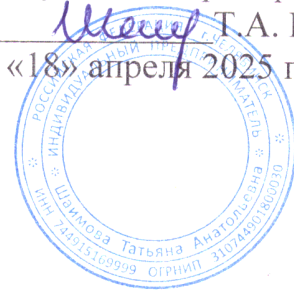


**УТВЕРЖДАЮ**

Индивидуальный предприниматель

*Шаймова* Т.А. Шаимова

«18» апреля 2025 года



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА  
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ  
Офтальмологического кабинета Шаимовой Т.А.**

г. Челябинск  
2025 год

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов Офтальмологического кабинета Шаимовой Т.А. (далее по тексту – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим правила поведения пациентов в момент обращения, нахождения и/или прохождения лечения (диагностики, реабилитации, консультации) в медицинской организации и оптики.

Также, настоящие Правила регламентируют нормы поведения у ИП Шаимовой Т.А. (далее по тексту - Клиника) для иных лиц, не являющимися пациентами (законные представители, заказчики, представители, посетители и т.п.), при их обращении в Клинику по любым вопросам, в том числе в оптику.

2. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми лицами, указанными в пункте 1 (далее по тексту, также – пациенты/гражданин).

## II. ОБЯЗАННОСТИ ГРАЖДАНИНА, ПАЦИЕНТА

3. Согласно статье 27 Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны:

- заботиться о сохранении своего здоровья;

- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

**- граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях, в данном случае настоящие Правила.**

Под гражданами понимаются – граждане РФ, иностранные граждане и лица без гражданства.

**3.1. В Клинике запрещается:**

3.1.1 нахождение в верхней уличной одежде, без сменной обуви (бахил, которые Клиника предоставляет пациентам, посетителям на безвозмездной основе);

3.1.2 курение в помещениях Клиники, а также около входа с улицы;

3.1.3 распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;

3.1.4 появление в Клинике в состоянии алкогольного, наркотического, и токсического опьянения;

3.1.5 пользоваться служебными телефонами без разрешения персонала;

3.1.6 в целях безопасности, самовольно без назначений врача принимать лекарственные препараты, в том числе обезболивающие, биологические активные добавки, применять медицинские изделия, средства народной (нетрадиционной) медицины, принимать процедуры не назначенные лечащим врачом (без согласования), заниматься самолечением, а также самостоятельно использовать, отключать, подключать медицинскую аппаратуру, нажимать кнопки (реле, откручивать/закручивать вентили), самостоятельно отсоединять (подключать) от своего тела, подключенную персоналом Клиники аппаратуру и т.п. действия;

строго воспрещается трогать любую медицинскую или специальную аппаратуру Клиники, пациент (представитель) предупрежден, что данные действия могут повлечь за собой нежелательные последствия для его здоровья, в том числе летальный исход;

воспрещается отключать, разбирать и т.п. действия приборы пожарно-охранной сигнализации, охранной сигнализации;

3.1.7 в целях безопасности, без разрешения персонала входить во врачебные кабинеты, кабинеты персонала Клиники;

3.1.8 портить (относится небрежно, не аккуратно, не осмотрительно) имущество Клиники и третьих лиц, а также брать, и/или выносить имущество, которое принадлежит Клинике, или третьим лицам;

3.1.9 бросать в унитазы, раковины - бумагу, ветошь, ватные тампоны, предметы перевязки, а также иные посторонние предметы, в том числе предметы личной гигиены;

все вышеуказанное в настоящем подпункте должно выбрасываться в урны Клиники;

3.1.10 грубо общаться («хамить») с персоналом, посетителями Клиники, выражаться нецензурной бранью и не соблюдать общепринятую этику общения между людьми, высказывать неуважение к обществу;

3.1.11 входить в кабинет приема без согласия/без приглашения лечащего врача;

3.1.12 распространять сведения о других пациентах, осуществлять без их разрешения видео-, фото- фиксацию, размещать о них сведения в социальных сетях в сети «Интернет» и т.п.;

3.1.13 так как, территория Клиники является частной собственностью, вести без разрешения администрации Клиники видео- и фото- фиксацию в местах не общего пользования, данное положение не применяется для холла Клиники, с учетом соблюдения прав третьих лиц на сохранение их персональных данных, в том числе фото-, видеоизображения посетителей, персонала;

3.1.14 находиться в Клинике с животными, в том числе небольших размеров (ручных собак, грызунов, пресмыкающихся, птиц и т.п.);

3.1.15 самостоятельно перекрывать (открывать, регулировать) коммуникации (радиаторы отопления, водоснабжение, электроснабжение и т.п.), за исключением открытия кранов раковин при мытье рук и т.п., смыва в туалете;

3.1.16 вести себя в Клинике и на прилегающей территории аморально, то есть без соблюдения общепринятых и общеизвестных правил поведения в обществе;

3.1.17 в период действия ограничительных и профилактических мероприятий (карантин, «режим повышенной готовности» и т.п.) находиться на территории Клиники, если это предусмотрено действующим актами, без средств индивидуальной защиты, таких как масок, респираторов и т.п., которые не предоставляются Клиникой, а приобретаются гражданами за свой счет;

3.1.18 в период объявления органами власти или Клиникой об усилении противоэпидемических мероприятий, не выполнять требования работников Клиники по измерению температуры тела, надлежащей обработке рук и т.п.;

3.1.19 находиться на территории клиники в грязной одежде, которой можно испачкать других посетителей или сотрудников Клиники, или их имущество;

3.1.20 находиться на территории Клиники с холодным, огнестрельным оружием, а также с иными приспособлениями, которые могут причинить вред здоровью и

имуществу людей – данный подпункт не распространяется к лицам, которые имеют законные права на ношение вышеуказанных предметов;

3.1.21 проносить на территорию Клиники взрывоопасные, легковоспламеняющиеся средства (материалы)

3.1.22 оставлять без присмотра лиц, с которыми прибыл посетитель, которые в силу возраста, состояния здоровья не могут в полной мере контролировать свое поведение;

3.1.23 посещать посетителям (сопровождающим) во время приема пациентов, кабинеты без разрешения или без просьбы работника, и согласия самого пациента;

3.1.24 допускать посещение планового приема пациентами без их сопровождения законными представителями, если пациенты в силу возраста (младше 18 лет) или признания их недееспособными (ограничено дееспособными) не имеют права на заключения договора на платные медицинские услуги, а в отдельных случаях, и на подписание иных документов, в том числе информированного добровольного согласия (отказ) на медицинское вмешательство;

3.1.25 произвольно, без предварительной записи и в не приемные часы, приходить к администрации Клиники, в том числе входить в кабинеты без разрешения (при таких обстоятельствах администрация оставляет за собой право не осуществлять прием, а при наличии угрозы нарушения общественного порядка вызвать частное охранное предприятие или правоохранительные органы);

3.1.26 осуществлять явку в Клинику не по времени, на которое осуществлена запись – данный подпункт не относится при необходимости получить медицинскую помощь в экстренной форме;

3.1.27 громко разговаривать, в том числе по телефону, слушать музыку, смотреть видео, издавать громкие звуки (кричать) и тому подобные действия;

3.1.28 доставлять дискомфорт другим посетителям, в том числе, но не ограничиваясь, не контролировать поведение своих подопечных (которые кричат, хватают людей, издают громкие звуки, кидают/раскидывают вещи и т.п.);

3.1.29 предлагать посетителям на территории Клиники товары, услуги и работы, навязываться людям разговорами;

3.1.30 соблюдать иные запреты, которые установлены, как действующим законодательством, так и настоящими Правилами, а также иными внутренними актами Клиники.

**4. При обращении за медицинской помощью в Клинику и при нахождении на лечении пациент, а также посетители Клиники, обязаны:**

4.1 соблюдать режим лечения (лечебно-охранительный режим);

4.2 являться в назначенные или рекомендованные консультативные/лечебные приемы, манипуляции в установленное врачом время, в том числе при рекомендации обращения пациента на прием в другую медицинскую организацию (например, по месту жительства);

4.3 принимать назначенные лекарственные препараты (медицинские изделия) в установленных врачом время и дозировках (при отсутствии медицинских противопоказаний, которые могли возникнуть после оказания медицинской помощи в Клинике);

4.4 при ухудшении состояния здоровья (не угрожающем жизни и здоровью) после получения медицинской помощи в Клинике незамедлительно обращаться к ИП

Шаимовой Т.А. по номеру телефона, либо непосредственно прибыв в Клинику, либо путем электронного обращения;

при значительном ухудшении здоровья после получения медицинской помощи в Клинике, незамедлительно вызвать бригаду скорой медицинской помощи, по возможности сообщить об этом в Клинику, в том числе через родственников, представителей и т.п.

**пациент (представитель) предупрежден, что не соблюдение лечебного режима может повлечь за собой нежелательные последствия для здоровья, в том числе летальный исход**

4.5 соблюдать настоящие Правила, соблюдать чистоту и порядок, как в местах общего пользования, так и в кабинетах;

4.6 исполнять требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих безопасности здоровью и имуществу, пациент (посетитель) должен немедленно покинуть здание и сообщить об этом персоналу;

4.7 выполнять обоснованные требования и предписания персонала Клиники;

4.8 сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, отвечать правдиво на все задаваемые им вопросы, даже если это касается личной жизни, так как это может повлиять на качество оказания медицинской помощи (повлиять на правильный выбор тактики и методики лечения);

4.9 в случае согласия на получение медицинской помощи в Клинике, подписывать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство; пациент предупрежден, что без подписания данного документа оказание плановой медицинской помощи невозможно, перед подписанием пациент имеет право задать медицинскому персоналу любые, интересующие его вопросы относительно медицинской помощи, которая будет ему (подопечному) оказываться;

4.10 в случае отказа от получения медицинской помощи или ее части, оформлять в установленном порядке свой письменный отказ;

4.11 оформлять в установленном порядке свой письменный отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;

4.12 уважительно относиться к персоналу Клиники, к другим пациентам и посетителям, проявлять к ним доброжелательное, и вежливое отношение;

4.13 бережно и с осторожностью относиться к имуществу Клиники, и других пациентов, посетителей, после пользования санитарными комнатами смывать за собой воду, выключать воду в раковине, выключать свет;

4.14 компенсировать, причиненный ущерб имуществу Клиники в течение 5 дней (если иной срок не указан в договорах, приказах Клиники) с момента выставления такого требования пациенту (представителю), посетителю - ущерб возмещается денежными средствами в размере необходимом для восстановления нарушенных прав Клиники;

требовать возмещения ущерба является правом, а не обязанностью Клиники;

4.15 при обнаружении в Клинике и на прилегающей территории бесхозных вещей (сумок, коробок, пакетов, рюкзаков, игрушек и т.п.) не трогать их и не подходить

к ним близко, не использовать рядом с ними телефоны и радиосвязь, а незамедлительно сообщить об этом сотрудникам Клиники;

4.16 при обращении за медицинской помощью или с иной целью верхняя одежда должна быть снята и повешена на специально отведенную вешалку, которая расположена в холле Клиники или передается сопровождающему, все ценные вещи выкладываются из карманов, и забираются с собой, либо передаются сопровождающим;

Клиника услуги гардероба (по приему и хранению вещей) не оказывает; за вещи, оставленные в карманах верхней одежды и одежды, в которой пришел пациент (иные лица), Клиника ответственности не несет;

4.17 соблюдать правила личной гигиены, регулярно и часто мыть руки, если действующим законодательством предусмотрено обязательное ношение на территории медицинских организаций средств индивидуальной защиты (маски, респираторы и т.п., Клиника не предоставляет их, посетители самостоятельно их приобретают), носить их;

4.18 при обнаружении протечек воды и иных аварийных ситуаций незамедлительно сообщить об этом персоналу Клиники;

4.19 посещать Клинику только в рабочие часы (режим работы указывается на официальном сайте в сети «Интернет» и при входе в Клинику);

4.20 посетитель по приходу в Клинику имеет право пройти к сотрудникам, только с разрешения администратора зоны рецепции.

**Указанное в пунктах 3.1.–4 настоящих Правил запреты и обязанности должны восприниматься пациентами (их представителями), посетителями, как должное поведение.**

5. За нарушение лечебно-охранительного режима пациент может быть досрочно выписан.

6. Граждане, находящиеся на лечении в Клинике, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

**Особенности внутреннего распорядка Клиники при оказании амбулаторно-поликлинической медицинской помощи**

7. В амбулаторно-поликлинических подразделениях Клиники оказывается медицинская помощь пациентам:

- по заключенным договорам на оказание платных медицинских услуг (договор заключается непосредственно с пациентом и/или заказчиком (законным представителем/представителем);

- либо со страховой компанией, которую выбрал пациент и с которой у него, и у Клиники заключен договор.

Виды медицинской помощи, которую оказывает Клиника, соответствует выданной лицензии (разрешением).

Режим оказания медицинской помощи (режим работы) **по предварительной записи:**

- с понедельника по пятницу с 09 часов 00 минут до 19 часов 00 минут, без перерыва и в соответствии с рабочим графиком медицинского и немедицинского персонала;

- в субботу с 09 часов 00 минут до 17 часов 00 минут, без перерыва и в соответствии с рабочим графиком медицинского и немедицинского персонала;

- воскресенье – выходной, Клиника в случае необходимости может осуществлять прием, ИП Шаимова Т.А. самостоятельно определяет такую необходимость.

Выходные праздничные дни определяются администрацией Клиники самостоятельно. В предпраздничные дни режим оказания помощи (режим работы) сокращается на один час.

Режим работы оптики соответствует режиму работы Клиники, если иное не установлено ИП Шаимовой Т.А.

**8.** При необходимости получения платной амбулаторно-поликлинической помощи пациент обращается к администратору в зоне рецепции, осуществляющего регистрацию пациентов, оформление договоров на оказание медицинских платных услуг (или оформление по полису ДМС страховой компании). Администратор оформляет на прием к врачу на соответствующие время и дату. Предварительная запись на прием к медицинскому персоналу осуществляется как при непосредственном обращении пациента, так и по телефону, или через сайт в сети «Интернет», другими способами при наличии у Клиники технической возможности.

**9.** Информация о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема, о порядке предварительной записи на прием к врачам размещается - на информационных стендах, расположенных в помещениях Клиники и на сайте медицинской организации в сети «Интернет», а так же иными способами, не запрещенными действующим законодательством.

**10.** При амбулаторном лечении (обследовании) пациент, в том числе, обязан являться на прием к медицинскому персоналу в дни и часы, которые оформлены по предварительной записи, за неявку без уважительных причин, прием считается отмененным по инициативе пациента. Администратор по просьбе гражданина может повторно осуществить его запись на новую дату и время.

**11.** Сроки оказания медицинской услуги переносятся при наличии на дату начала (продолжения) ее оказания у пациента противопоказаний к получению медицинской помощи, в том числе:

- плохие анализы, результат которых не совместим с оказанием медицинской помощи;
- наличие обострения заболевания, в том числе инфекционного генеза (например, острая респираторная инфекция, конъюнктивит);
- выставление противопоказаний к получению медицинских услуг лечащим врачом, терапевтом или узким специалистом.

Так же противопоказаниями к началу (продолжению) оказания медицинской помощи могут являться нахождение пациента в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении, абстинентном синдроме.

Срок, на который откладывается начало (продолжение) оказания медицинской услуги – до купирования обстоятельств, указанных в настоящем пункте Правил, послужившими основаниями для переноса сроков оказания медицинской помощи.

Данный пункт Правил не применим, при необходимости оказания пациенту медицинской помощи в экстренной форме.

### **III. ПРАВА ГРАЖДАНИНА, ПАЦИЕНТА**

**12.** В соответствии с Главой 4 Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан», **каждый гражданин** имеет право, на:

- охрану здоровья;
- медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (в медицинских организациях, работающих в системе обязательного медицинского страхования), а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

**12.1.** В соответствии со статьями 18-28 Главы 4 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан», **каждый пациент** имеет право, на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с указанным Законом РФ;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;
- получение всей полной, достоверной информации о предстоящем медицинском вмешательстве (информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство), в том числе данное право предоставлено законным представителям пациента (за исключением случаев, указанных в пункте 9 статьи 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан»);
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- иные права, которые предусмотрены действующим законодательством.

**12.2.** Права иностранных граждан (лиц без гражданства), проживающие и пребывающие на территории Российской Федерации, устанавливаются законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, пользуются правом на медицинскую помощь наравне с гражданами Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.

#### IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

**13.** За порчу имущества Клиники пациент (представитель, посетитель) возмещает последнему сумму испорченного (утраченного, погибшего) имущества в размере суммы, которая необходима для восстановления имущественных прав Клиники. Сроки возмещения ущерба определяются настоящими Правилами.

**14.** Нарушение настоящих Правил, в том числе лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов влечет за собой возможность наступления негативных последствий и/или ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

#### V. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**15.** По всем возникшим у пациентов (представителей, посетителей) вопросам можно обращаться к администратору (или лицу, его замещающему).

**16.** Также ИП Шаймовой Т.А. ведется прием по личным вопросам (**ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ ОБЯЗАТЕЛЬНА**):

- последний понедельник каждого месяца с 15 часов 00 минут до 16 часов 00 минут;

- перед посещением обязательна предварительная запись любым удобным способом: путем личного обращения к администратору клиники или по номеру контактного телефона (351) 225-10-42, или по адресу электронной почты в сети «Интернет» shaimova.tatyana@yandex.ru.

В вышеуказанные дни прием может не осуществляться по техническим причинам, в связи с чем, уточнение о возможности записи за 3 рабочих дня до предполагаемого дня приема, обязательна.

Внутренними документами Клиники дни личного приема могут изменяться без предварительного уведомления третьих лиц.

**17.** Порядок рассмотрения Клиникой письменных обращений (жалоб, претензий, предложений, благодарностей и т.п.).

Письменные обращения могут направляться в Клинику одним из следующих способов:

- почтовым отправлением (в том числе курьером) на адрес Клиники;

- по средствам направления скан-копии подписанного обращения на адрес электронной почты shaimova.tatyana@yandex.ru;

- нарочно по адресу Клиники, в рабочие часы, указанные в пункте 7 настоящих Правил.

Для рассмотрения Клиникой всех видов обращений, в том числе поданных в электронной форме, они должны содержать следующие сведения:

- сведения об обращающемся (фамилия, имя, отчество (при наличии) – физическое лицо, наименование – юридическое лицо);

- реквизиты документа, удостоверяющего личность заявителя;

- адрес места жительства (места пребывания) или места нахождения юридического лица;

- почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений, и номер контактного телефона (при наличии), адрес электронной почты (при наличии);

- для законного представителя или представителя, вместе с обращением предоставляется документ, подтверждающие полномочия;

- если обращение касается сведений относительно пациента, дополнительно для представителей, в доверенности должно быть выражено однозначное согласие пациента на разглашение поверенному персональных данных, в том числе относящихся к специальной категории «врачебная тайна».

С целью более полного и детального, всестороннего рассмотрения обращения, желательно указывать контактный номер телефона и прикладывать к обращению документы, которые непосредственно связаны с вопросом по обращению.

Анонимные обращения не рассматриваются Клиникой, если в них содержатся сообщения о готовящемся или совершенном административном правонарушении, или преступлении обращение незамедлительно перенаправляется по подведомственности.

Могут не рассматриваться обращения, содержащие угрозы в адрес сотрудников Клиники и в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.

Срок ответа на обращение 30 дней с момента поступления его в Клинику, если иной срок не установлен действующим законодательством. Срок рассмотрения обращения может быть продлен по объективным причинам дополнительно на 30 дней, о чем Клиника уведомляет заявителя с указанием причин.

**Актуальный порядок рассмотрения обращений граждан и правил выдачи медицинской документации размещен на сайте в сети «Интернет» и в холле Клиники.**

**18.** С целью обеспечения безопасности, на территории Клиники и в его помещениях установлены камеры видеонаблюдения (регистраторы), и в местах общего пользования.

**19.** Если отдельные пункты настоящих Правил не соответствуют (противоречат) действующему законодательству, то это не делает Правила полностью не действительными, а только в той части, в которой они противоречат действующему законодательству.

**20.** Отдельными приказами (распоряжением) администрации Клиники настоящие Правила могут изменяться и/или дополняться.