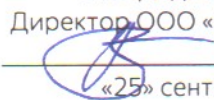


Утверждаю
Директор ООО «Мединвест»

В.В. Ковтун
«25» сентября 2025 г.

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для Потребителей услуг
Медицинского Центра «Центр дерматологии и эстетической медицины «Космео-Арт»
ООО «Мединвест» (г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Пирогова, 11)

1. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для Потребителей (пациентов) медицинских услуг Медицинского Центра «Центр дерматологии и эстетической медицины «Космео-Арт» ООО «Мединвест» (далее – медицинская организация), разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», иными нормативными актами, устанавливающими в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения правила поведения пациентов в медицинских организациях, и являются регламентом, определяющим порядок обращения пациента в медицинскую организацию, права и обязанности пациента, правила поведения в медицинской организации, порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющим свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью в медицинскую организацию.
Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав Потребителей, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Потребителю своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.2. Правила обязательны для персонала медицинской организации и всех Потребителей, проходящих обследование, лечение и получающих медицинские услуги в медицинской организации.
- 1.3. С настоящими Правилами Потребитель, либо его законный представитель (далее - Заказчик), знакомятся самостоятельно в месте их размещения:
 - на сайте медицинской организации – www.cosmeo-art.ru (космео-арт.рус);
 - в папке с общедоступной информацией на ресепшн медицинской организации, выдаваемой по первому требованию администратором.
- 1.4. Заказчик, не являющийся родителем (усыновителем, опекуном) Потребителя, должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов Потребителя.

2. Порядок обращения Потребителя/Заказчика

- 2.1. В медицинской организации оказывается амбулаторно-поликлиническая, консультативно-диагностическая медицинская помощь платно по договорам возмездного (платного) оказания медицинских услуг всем желающим физическим лицам по следующим видам медицинской деятельности:
При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги):
при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:
медицинскому массажу;
сестринскому делу;
физиотерапии;
При оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:
дерматовенерологии;
косметологии;
организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии;
физиотерапии.
- 2.2. В случае обращения Потребителя по экстренным показаниям и невозможности оказания соответствующей медицинской помощи в текущий момент времени силами медицинской организации персонал медицинской организации направляет Потребителя для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.
- 2.3. В случае обращения в медицинскую организацию Потребителя, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, медицинская организация передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

- 2.4. В случае обращения в медицинскую организацию Потребителя с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое Потребитель направляется в инфекционное медицинское учреждение.
- 2.5. При необходимости получения медицинской помощи Потребитель/Заказчик обращается на ресепшн медицинской организации, обеспечивающий регистрацию пациентов на прием к врачу.
Режим работы медицинской организации:
в рабочие дни недели (пн-пт) с 10:00 до 20:00
в выходные дни недели (сб, вс) с 10:00 до 19:00.
- 2.6. Прием Потребителей врачами (специалистами) медицинской организации проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.
- 2.7. Предварительная запись Потребителя на прием к специалистам медицинской организации осуществляется посредством:
 - личного обращения на ресепшн;
 - звонка по телефону 51-01-53 (он же 89622970153) и 32-00-33 (он же 89638220033);
 - формы предварительной записи на сайте медицинской организации www.cosmeo-art.ru (*космео-арт.рус*).
- 2.8. Дата и время записи Потребителя на прием к специалисту определяются с учетом графика работы (наличия свободного времени в графике) и пожелания Потребителя.
- 2.9. При входе в медицинскую организацию (в тамбуре входа) Потребителю/Заказчику необходимо одеть бахилы на обувь, также в гардеробе есть дополнительно возможность переобуться в сменную обувь и носки-бахилы.
- 2.10. Вход в верхней одежде и без одетых на обувь бахил дальше ресепшн и тем более в медицинский кабинет запрещается в любое время года.
- 2.11. При обращении Потребителя/Заказчика в медицинскую организацию заключается договор на оказание медицинских услуг по форме, утвержденной в медицинской организации, и оформляется амбулаторная медицинская карта. Для заключения договора Потребитель/Заказчик в обязательном порядке сообщает (предъявляет): свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, паспортные данные, адрес места жительства и контактный телефон;
- 2.12. При обращении Потребителя в медицинскую организацию Потребитель/Заказчик подписывает согласие на сбор, хранение обработку персональных данных в целях контроля качества медицинской помощи.
- 2.13. При обращении Потребителя в медицинскую организацию Потребитель/Заказчик дает информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, которое действует в течение всего периода получения медицинских услуг в данной медицинской организации.

3. Время приёма. Прибытие Потребителя на приём

- 3.1. Время, запланированное на лечение одного Потребителя, может измениться из-за разной степени сложности лечения, что приведет к превышению запланированного времени, вследствие чего начало приема следующего Потребителя может быть изменено, о чем он будет информирован или предупрежден персоналом медицинской организации.
- 3.2. Потребитель входит в кабинет врача (специалиста) по его приглашению. Не разрешается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.
- 3.3. В случае непредвиденного отсутствия врача (специалиста), осуществляющего приём Потребителя и/или других чрезвычайных обстоятельств администратор медицинской организации предупреждает об этом Потребителя незамедлительно при появлении таких обстоятельств.
- 3.4. Потребитель должен прийти в медицинскую организацию за 10...15 минут до назначенного времени приёма (особенно это важно при первичном приёме) для возможности заполнить необходимые документы на ресепшн медицинской организации (см. пп. 2.11, 2.12 и 2.13)
- 3.5. Опоздавший более чем на 10 минут Потребитель принимается в последнюю очередь при наличии у врача (специалиста) свободного времени или ему переназначаются другие дата и время приема.
- 3.6. При невозможности прибыть на приём в согласованное время Потребитель/Заказчик обязуется уведомить медицинскую организацию за сутки до назначенного времени (желательно), но не позднее чем за 2 часа до времени приёма по любому из телефонов, указанных в п. 2.7.
- 3.7. Медицинская организация имеет право отказать в дальнейших приёмах Потребителю, который более 2-х раз не приходит на согласованный заранее приём, не уведомляя медицинскую организацию о невозможности прибытия на приём как указано в п. 3.6. (кроме экстренных случаев), т.к. неявка на приём нарушает порядок оказания медицинской помощи и требуемую периодичность процедур, что влечёт за собой отсутствие ожидаемого эффекта и результата от медицинской помощи.

4. Права и обязанности Потребителя

- 4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Потребитель имеет право на:
 - 4.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников медицинской организации и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

- 4.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.
 - 4.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.
 - 4.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу.
 - 4.1.5. Перевод к другому лечащему врачу.
 - 4.1.6. Добровольное информированное согласие Потребителя на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.
 - 4.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.
 - 4.1.8. Сохранение персоналом медицинской организации 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 законодательными актами.
 - 4.1.9. Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.
- 4.2. Потребитель обязан:
- 4.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.
 - 4.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью.
 - 4.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов.
 - 4.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.
 - 4.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача.
 - 4.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
 - 4.2.7. Соблюдать режим работы медицинской организации, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим.
 - 4.2.8. Бережно относиться к имуществу медицинской организации.
- 4.3. Потребитель понимает, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

5. Правила поведения Потребителя/Заказчика в медицинской организации

- 5.1. Категорически запрещается:
- появляться в медицинской организации в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки, наркотики или другие психотропные средства в помещениях медицинской организации;
 - иметь при себе холодное или огнестрельное оружие, демонстрировать его персоналу или окружающим;
 - пытаться вынести за пределы здания какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат медицинской организации;
 - курить на крыльце, а также в любых помещениях медицинской организации;
 - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
 - разговаривать по мобильному телефону в кабинете врача или кабинетах медицинской организации;
 - грубить персоналу медицинской организации или иным лицам, находящимся в медицинской организации, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
 - заниматься любым видом торговли или обмена.
- 5.2. Фото и видеосъемку в медицинской организации можно вести только с разрешения администрации медицинской организации. Фото и видеосъемка Потребителя производится с согласия Потребителя/Заказчика.
- 5.3. При некорректном поведении Потребителя/Заказчика, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала специалист медицинской организации имеет право отказать Потребителю в дальнейшем наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).
- 5.4. Нахождение в кабинете сопровождающих лиц, кроме Заказчика, допускается только с разрешения медицинского работника (по письменному заявлению Потребителя/Заказчика) и при условии выполнения всех требований и указаний медицинского работника, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 5.5. В помещениях медицинской организации необходимо:
- поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!
 - соблюдать правила личной гигиены.

- 5.6. С целью безопасности запрещается вход в медицинской организации с большими сумками и пакетами. Детские коляски необходимо оставить в тамбуре центрального входа.
- 5.7. Во время эпидемий рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
- 5.8. Перед выполнением отдельных видов услуг Потребитель/Заказчик обязан подписать информированное согласие на выполнение отдельных видов услуг (или отказ от выполнения отдельных видов услуг), предварительно изучив его текст.
- 5.9. Потребитель/Заказчик вправе получить от персонала медицинской организации всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении (в том числе об альтернативных методах лечения и диагностики).
- 5.10. Потребитель обязан незамедлительно известить своего лечащего врача/медицинского сотрудника об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача/медицинского сотрудника передать данную информацию администратору на ресепшн медицинской организации.
- 5.11. Персонал медицинской организации имеет право удалить Потребителя/Заказчика из помещения медицинской организации в случае несоблюдения изложенных выше Правил поведения (за исключением нуждающихся в экстренной помощи).

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и Потребителем/Заказчиком

- 6.1. В случае нарушения прав Потребителя Потребитель/Заказчик может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через ресепшн и передается на рассмотрение главного врача или руководителя медицинской организации. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений, передана в письменном виде в свободной форме администратору, либо направлена на сайт или электронную почту медицинской организации в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) Потребителю/Заказчику рекомендуется уточнить номер контактного телефона и адрес для направления почтовой корреспонденции.
- 6.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения медицинской организацией. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется Потребителю/Заказчику по почте по указанному им адресу либо по желанию Потребителя/Заказчика может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте медицинской организации, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному Потребителем/Заказчиком.

7. Порядок предоставления информации о состоянии Потребителя

- 7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Потребителю/Заказчику в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами медицинской организации. 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.
- 7.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Потребителя предоставляется Заказчику.
- 7.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Потребителя/Заказчика только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.