

**УТВЕРЖДЕНЫ**

Приказом ООО «Педиатрическая практика «Алёнушка»

№ 9 от «\_1\_» \_\_апреля 2026 г.



Директор \_

Пермякова А.В.

## **ПРАВИЛА**

### **внутреннего распорядка для пациентов ООО «Педиатрическая практика «Алёнушка»**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Педиатрическая практика «Алёнушка» (далее — Клиника) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736, приказами Минздрава России от 12.11.2021 № 1051н (порядок дачи ИДС), от 12.11.2021 № 1050н (формы согласий и отказов), от 31.07.2020 № 789н (выдача медицинских документов), Законом РФ «О защите прав потребителей».

1.2. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми пациентами Клиники, их законными представителями и сопровождающими лицами. Несоблюдение Правил может являться основанием для отказа в оказании платной медицинской услуги либо для расторжения Договора по инициативе Клиники.

1.3. Клиника расположена по адресу: 614081, Пермский край, г. Пермь, ш. Космонавтов, д. 86А, этаж 1, вход отдельный.

1.4. Все локальные нормативные акты, регулирующие порядок оказания услуг (Прейскурант, Положение о порядке предоставления платных медуслуг, Положение о гарантийном сроке, Политика обработки ПДн), Правила № 736, сведения о лицензии и контакты органов государственного контроля размещены в регистратуре Клиники и на официальном сайте: <https://cliniкаprodetei.ru>.

1.5. Контактные данные Клиники: телефон +7 (342) 206-75-60, e-mail [pediatr.perm@yandex.ru](mailto:pediatr.perm@yandex.ru).

#### **2. Режим работы Клиники**

2.1. Клиника работает ежедневно. Точный график работы (часы приёма, выходные/праздничные дни) размещён в регистратуре и на сайте Клиники, доводится до пациентов администраторами при записи на приём.

2.2. Запись на приём осуществляется:

- по телефону +7 (342) 206-75-60;
- через форму записи на сайте <https://cliniкаprodetei.ru>;
- лично в регистратуре Клиники;
- через мессенджеры (по номерам, указанным на сайте).

2.3. При записи администратор сообщает пациенту (Заказчику): ФИО специалиста, дату и время приёма, продолжительность, стоимость услуги, перечень документов, которые необходимо иметь при себе.

2.4. Пациент (законный представитель) обязан прибыть в Клинику за 10–15 минут до назначенного времени приёма. В случае невозможности явиться — заблаговременно (не позднее чем за 2 часа до приёма) уведомить администратора.

### **3. Права пациента и его законного представителя**

3.1. Пациент (его законный представитель) имеет право (статьи 19, 20, 22 ФЗ-323; статья 4 Закона РФ «О защите прав потребителей»):

- выбирать врача (с учётом его согласия) и медицинскую организацию;
- получать качественную медицинскую помощь;
- получать в доступной для него форме информацию о состоянии своего здоровья, методах оказания медицинской помощи, связанных с ними риском, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и ожидаемых результатах;
- получать копии и выписки медицинских документов (приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 789н) — в течение 10 рабочих дней с даты запроса, без дополнительной оплаты;
- добровольно соглашаться на медицинское вмешательство либо отказаться от него (статья 20 ФЗ-323; приказ Минздрава России от 12.11.2021 № 1051н);
- на сохранение в тайне сведений, составляющих врачебную тайну (статья 13 ФЗ-323);
- на защиту персональных данных (Федеральный закон № 152-ФЗ);
- на возмещение вреда, причинённого жизни и (или) здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- на отказ от исполнения Договора с оплатой Клинике фактически понесённых расходов (статья 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

### **4. Обязанности пациента и его законного представителя**

4.1. Пациент (законный представитель) обязан:

- предоставить Клинике достоверные сведения о состоянии здоровья пациента, наличии аллергических реакций, перенесённых заболеваниях, принимаемых лекарственных средствах, ранее проведённых вакцинациях;
- выполнять предписания, назначения и рекомендации медицинских работников Клиники;
- своевременно оплачивать оказанные услуги в соответствии с Прейскурантом и условиями Договора;
- соблюдать график приёма, санитарно-противоэпидемический режим Клиники, требования пожарной безопасности;
- уважительно относиться к работникам Клиники и иным пациентам;
- информировать администратора об изменении контактных данных;
- при отсутствии возможности явиться на приём — уведомить администратора не позднее чем за 2 часа до приёма.

4.2. Подписав Договор на оказание платных медицинских услуг, законный представитель пациента подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами и принимает их.

## **5. В Клинике запрещается**

5.1. Находиться в Клинике в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

5.2. Курить (в том числе электронные сигареты, кальяны), употреблять алкогольные напитки и наркотические/токсические вещества.

5.3. Приносить с собой и использовать оружие, боеприпасы, взрывчатые, легковоспламеняющиеся вещества.

5.4. Пользоваться мобильным телефоном в кабинете врача во время приёма (без согласия медицинского работника).

5.5. Производить фото-, видео-, аудиозапись в помещениях Клиники без письменного согласия Клиники и иных пациентов.

5.6. Допускать оскорбительные высказывания, нецензурную брань, физическое или психологическое воздействие в отношении работников Клиники и иных пациентов.

5.7. Распространять в помещениях Клиники листовки, рекламные материалы и иные материалы, не имеющие отношения к деятельности Клиники.

5.8. Приходить в Клинику с домашними животными (за исключением животных-поводырей при сопровождении инвалида по зрению).

5.9. Самостоятельно входить в служебные и подсобные помещения Клиники.

## **6. Порядок направления обращений, жалоб, благодарностей**

6.1. Заказчик (пациент) вправе направить обращение, жалобу или предложение Клинике одним из способов:

- лично — в регистратуре Клиники (с отметкой о приёме);
- почтовым отправлением — на адрес 614081, Пермский край, г. Пермь, ш. Космонавтов, д. 86А, этаж 1, вход отдельный;
- по электронной почте — [pediatr.perm@yandex.ru](mailto:pediatr.perm@yandex.ru);
- через форму обратной связи на сайте <https://cliniKaprodetei.ru>.

6.2. Срок рассмотрения обращения — 10 рабочих дней с даты получения. Ответ направляется заявителю в письменной форме (по почте либо на e-mail в зависимости от способа подачи).

6.3. При несогласии с решением Клиники заявитель вправе обратиться:

- в Министерство здравоохранения Пермского края: 614006, г. Пермь, ул. Ленина, д. 51; тел. (342) 217-77-77;
- в Территориальный орган Росздравнадзора по Пермскому краю;
- в Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю — по вопросам защиты прав потребителей и санитарно-эпидемиологического благополучия;
- в страховую медицинскую организацию (при наличии полиса ДМС/ОМС);
- в суд в соответствии со статьёй 17 Закона РФ «О защите прав потребителей».

## 7. Порядок предоставления медицинской документации

7.1. На каждого пациента ведётся медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. Карта хранится в Клинике в течение 25 лет с даты последнего обращения пациента (приказ Минздрава России от 15.09.2023 № 530н).

7.2. Заказчик (пациент) вправе получить копии и выписки медицинских документов на основании письменного запроса. Срок изготовления — не более 10 рабочих дней; плата за выдачу не взимается (приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 789н).

7.3. Оригиналы медицинских документов из Клиники не выдаются и хранятся в Клинике в течение установленного срока.

## 8. Особенности приёма несовершеннолетних пациентов

8.1. Все пациенты Клиники — несовершеннолетние. Приём осуществляется в присутствии законного представителя ребёнка (родителя, усыновителя, опекуна, попечителя).

8.2. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и согласие на обработку персональных данных подписывает законный представитель ребёнка (статьи 20, 64 СК РФ; статья 9 ФЗ-152).

8.3. В отношении детей в возрасте от 15 лет (а в отношении больных наркоманией — от 16 лет) информированное добровольное согласие может быть дано непосредственно ребёнком (часть 2 статьи 54 ФЗ-323).

8.4. При отказе законного представителя ребёнка от медицинского вмешательства, необходимого для спасения жизни ребёнка, Клиника вправе обратиться в суд для защиты интересов ребёнка (часть 5 статьи 20 ФЗ-323).

## 9. Заключительные положения

9.1. Настоящие Правила вступают в силу со дня их утверждения приказом Клиники и действуют до отмены либо до утверждения новой редакции.

9.2. С введением в действие настоящих Правил утрачивает силу Приказ № 21 от 01.04.2022 и утверждённая им редакция Правил внутреннего распорядка для пациентов.

9.3. Изменения и дополнения в Правила вносятся приказом по Клинике. Действующая редакция размещается в регистратуре и на сайте Клиники.

9.4. Во всём, что не урегулировано настоящими Правилами, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

Разработал: Главный врач Поспелова Н.С. \_\_\_\_\_



Согласовано: Директор клиники Пермякова А.В.