УТВЕРЖДЕНЫ

Генеральным директором
ООО «ТОПКЛИНИКА
ЭСТЕТИЧЕСКОЙ МЕДИЦИНЫ»
С.В. Грищенко
01 сентября 2026 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для потребителей медицинских услуг, разработаны 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», Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и определяют порядок обращения в ООО «ТОПКЛИНИКА ЭСТЕТИЧЕСКОЙ МЕДИЦИНЫ» (далее – Клиника/медицинская организация), права и обязанности пациентов, правила поведения в Клинике и распространяют свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью в Клинику.

Настоящие Правила обязательны для персонала Клиники и пациентов (их представителей), а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила размещаются в общедоступном месте на территории Клиники, а также на официальном сайте https://mytopclinic.ru/.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. В Клинике оказывается медицинская помощь в амбулаторных условиях.

2.2. Клиника НЕ участвует в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.3. В целях идентификации пациента, законного представителя в соответствии с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 **при обращении в Клинику пациент, законный представитель должны представить документ, удостоверяющий личность, сообщить адрес места жительства и контактный телефон**.

Законный представитель несовершеннолетнего пациента должен иметь документ, подтверждающий статус законного представителя.

Посещение врача-специалиста ребенком, не достигшем возраста 15-ти лет, осуществляется только в присутствии законного представителя либо лиц, имеющих доверенность.

Самостоятельное посещение врача-специалиста допускается для лиц, достигших возраста 15-ти лет, при условии предварительной дачи согласия законным представителем.

Доверенность на сопровождение несовершеннолетних лиц, а также согласие на самостоятельное посещение, можно оформить, обратившись к администратору Клиники.

Представитель совершеннолетнего пациента, должен иметь выданную в установленном порядке нотариальную доверенность на право представления интересов пациента.

2.4. В случае самостоятельного обращения граждан по экстренным показаниям, медицинским персоналом оказывается необходимая экстренная помощь, решается вопрос о необходимости госпитализации.

2.5. Клиника НЕ оказывает анонимную помощь.

2.6. Оказание медицинских услуг осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Клиники.

2.7. Прием пациентов врачами-специалистами проводится согласно записи. Предварительная запись пациента на прием осуществляется по телефону или личном обращении, а также через сайт Клиники и мессенджеры. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной и экстренной медицинской помощи другим пациентам.

2.8. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.9. В случае невозможности явки пациент должен известить об этом Клинику. Клиника вправе при опоздании Пациента более чем на 15 минут сократить время оказания услуги либо перенести дату приема.

2.10. Пациент входит в медицинский кабинет по приглашению медицинского работника. Запрещается входить в медицинский кабинет без приглашения, когда там идет прием других пациентов.

2.11. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. В договоре регламентируются условия и сроки оказания услуг, стоимость услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

2.12. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию пациента и (или) заказчика.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» 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.

2.13. Пациенты вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и документов специалистов, оказывающих платные медицинские услуги.

2.14. При оказании пациенту платных медицинских услуг, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания услуги пациенту при необходимости выдаются рекомендации.

2.15. Информация о режиме работы Клиники, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, прейскурант (перечень) услуг с указанием цен в рублях, сведения о медицинских работниках, об уровне их профессионального образования и квалификации, порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении услуг, а также иная установленная действующим законодательством Российской Федерации информация, размещается на сайте Исполнителя в сети «Интернет» https://mytopclinic.ru/, а также на информационном стенде в помещении Клиники.

2.16. В случае обращения пациентов в Клинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту ее нахождения.

2.17. В случае обращения в Клинику пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью пациент имеет право на:

1) соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинского персонала и иных работников медицинской организации;
2) оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;
3) обеспечения ухода при оказании медицинской помощи;
4) выбор врача, с учетом согласия врача;
5) получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
6) профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
7) получение консультаций врачей-специалистов;
8) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
9) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
10) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
11) отказ от медицинского вмешательства;
12) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
13) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
14) обращение с жалобой к должностным лицам, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;
15) 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.

3.2. Пациент обязан:

1) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
2) своевременно обращаться за медицинской помощью;
3) уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
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;
5) своевременно и точно выполнять медицинские предписания, соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом, являться на прием к врачу в назначенное время;
6) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
7) соблюдать правила внутреннего распорядка медицинской организации;
8) бережно обращаться с оборудованием и инвентарем медицинской организации, нести за порчу мебели и оборудования материальную ответственность;

9) соблюдать правила личной гигиены;
10) соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
11) соблюдать правила записи на прием, правила подготовки к лабораторным и диагностическим исследованиям;
12) соблюдать правила запрета курения;
14) соблюдать требования пожарной безопасности, а при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, сообщить об этом персоналу.

3.3. В помещениях Клиники и ее структурных подразделениях запрещается:

1) нахождение в верхней одежде, без сменной обуви или бахил;
2) курение на крыльце и в помещениях медицинской организации;
3) распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
4) появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
5) играть в азартные игры;
6) громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
7) пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения обследований;
8) пользование служебными телефонами;
9) выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места;
10) оставлять без присмотра детей, в том числе разрешать им пользоваться кулером для воды;
11) приводить с собой животных.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. 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.

4.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент разрешил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.3. Пациент либо его представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья в порядке, установленном действующим законодательством.

4.4. Пациент либо его представитель имеет право получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в порядке, установленном действующим законодательством. Срок предоставления медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов составляет 30 (тридцать) календарных дней в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

4.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он может обращаться с жалобой к руководителю Клиники, надзорные органы и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

5.2. Обращение рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 21.04.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При предъявлении требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), Клиника рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» - 10 (десять) календарных дней.

5.3. Ответ на обращение в письменном виде направляется по почте по указанному заявителем адресу либо по его желанию может быть вручен ему лично в согласованное время. Ответ на обращение, полученное в электронном виде, направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному заявителем.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

6.2. Нарушением, в том числе, считается:

1) грубое или неуважительное отношение к персоналу;
2) неявка или несвоевременная явка на прием;
3) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
4) прием лекарственных препаратов, использование медицинских изделий по собственному усмотрению.

6.3. Клиника не несет ответственность за детей, оставленных без присмотра.

7. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ФОТО, ВИДЕО СЪЕМКИ

7.1. В соответствии с Федеральным законом № 35-ФЗ от 06.03.2006 «О противодействии терроризму» в целях обеспечения безопасности и недопущения ущерба здоровью людей, обеспечения антитеррористической защиты в Клинике ведется видеонаблюдение.

7.2. Посетителям, пациентам, их представителям ЗАПРЕЩЕНО производить видео, фотосъемку в помещениях Клиники, в том числе в медицинских кабинетах, поскольку в них могут присутствовать лица, съемка которых означает нарушение врачебной тайны (ст. 13 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ») и прав граждан на защиту персональных данных с возможностью наступления уголовной ответственности по статье 137 УК РФ «Нарушение неприкосновенности частной жизни».