



Общество с ограниченной ответственностью
«Городской Психонейроэндокринологический Центр»

119002, Россия, г. Москва, ул. Арбат, д. 25/36, помещение IV,
комнаты 1-6, этаж 1

телефон: +7 (495) 691-71-47
e-mail: arbat25@yandex.ru
сайт: www.arbat25.ru

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ в ООО «Городской Психонейроэндокринологический Центр» (ООО «ГПЭЦ»)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила поведения пациентов и посетителей в ООО «ГПЭЦ» (далее — Правила) определяют нормы поведения граждан при посещении клиники, получении медицинских услуг и нахождении на ее территории.

1.2. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, их законных представителей, сопровождающих лиц и иных посетителей клиники (в соответствии с п. 3 ст. 27 Федерального закона № 323-ФЗ и п. 20 Правил предоставления платных медицинских услуг № 659).

1.3. Правила разработаны в целях обеспечения безопасных условий для проведения лечебно-диагностического процесса, охраны здоровья граждан и соблюдения общественного порядка.

1.4. В целях обеспечения безопасности пациентов, посетителей и сотрудников ООО «ГПЭЦ», контроля качества медицинского обслуживания, а также предотвращения противоправных действий в общественных зонах клиники (холл, коридоры, зоны ожидания, стойка регистратуры) **осуществляется непрерывная открытая видеосъемка (видеонаблюдение)**. Нахождение посетителей на территории ООО «ГПЭЦ» означает их согласие на проведение видеонаблюдения в указанных зонах.

2. ПРАВА ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

2.1. Пациенты имеют право на:

- Получение квалифицированной медицинской помощи в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- Получение в доступной форме информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах обследования и лечения;
- Выбор формы получения услуг (стандартная с идентификацией личности или анонимная — в пределах, разрешенных законодательством РФ);
- Сохранение медицинской тайны и конфиденциальности персональных данных;
- Отказ от медицинского вмешательства на любой стадии с оформлением письменного отказа согласно законодательству РФ.



Общество с ограниченной ответственностью «Городской Психонейроэндокринологический Центр»

119002, Россия, г. Москва, ул. Арбат, д. 25/36, помещение IV,
комнаты 1-6, этаж 1

телефон: +7 (495) 691-71-47

e-mail: arbat25@yandex.ru

сайт: www.arbat25.ru

- Получение медицинской помощи на условиях анонимности, за исключением случаев, установленных действующим законодательством РФ.

3. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

3.1. Пациенты и посетители ООО «ГПЭЦ» обязаны:

- Соблюдать внутренний режим работы клиники, правила общественного порядка и настоящие Правила;
- При входе в клинику надевать бахилы, сдавать верхнюю одежду в гардероб (в осенне-зимний период);
- Прибывать на прием к врачу за 10–15 минут до назначенного времени для своевременного оформления медицинской и договорной документации;
- В случае невозможности явки на прием заранее (не менее чем за 3–4 часа) предупреждать администратора клиники;
- Соблюдать предписания и рекомендации лечащего врача, включая режим лечения и прием лекарственных препаратов;
- Сообщать врачу исчерпывающие и достоверные сведения о состоянии своего здоровья, перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях и наличии противопоказаний;
- **Своевременно и в полном объеме оплачивать** медицинские услуги Исполнителя в соответствии с условиями заключенного договора и действующим Прейскурантом;
- Бережно относиться к имуществу клиники, соблюдать чистоту и порядок в помещениях.

4. НА ТЕРРИТОРИИ И В ПОМЕЩЕНИЯХ ООО «ГПЭЦ» ЗАПРЕЩАЕТСЯ

4.1. В целях обеспечения безопасности и соблюдения лечебно-диагностического процесса категорически запрещается:

- входить во врачебные кабинеты во время приема других пациентов или вне назначенного времени под предлогом «мне только спросить», «быстро уточнить назначение/расшифровать анализ» или «показать справку». Любая коммуникация с врачом по вопросам диагностики, расшифровки анализов, корректировки лечения или выдачи рекомендаций является медицинской услугой и оказывается строго по предварительной записи в рамках оформленного приема;
- отказ от внесения платы за оказанные медицинские услуги, проведенные обследования, консультации или манипуляции, предусмотренные договором;



Общество с ограниченной ответственностью «Городской Психоэндокринологический Центр»

119002, Россия, г. Москва, ул. Арбат, д. 25/36, помещение IV,
комнаты 1-6, этаж 1

телефон: +7 (495) 691-71-47

e-mail: arbat25@yandex.ru

сайт: www.arbat25.ru

- допускать высказывания, оскорбляющие честь, достоинство и деловую репутацию медицинского и административного персонала, а также других посетителей, использовать ненормативную лексику, проявлять агрессию, кричать или создавать шум;
- проход и пребывание в помещениях центра с любыми домашними животными, птицами или рептилиями (за исключением собак-проводников, сопровождающих инвалидов по зрению при наличии специального документа);
- проход на территорию клиники с любыми видами оружия (огнестрельное, холодное, газовое, травматическое), колюще-режущие предметы, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества, ядовитые и радиоактивные материалы;
- Находиться в помещениях клиники в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- Распивать алкогольные напитки, употреблять наркотические и психотропные вещества, курить (в том числе использовать электронные сигареты, вейпы и устройства нагревания табака);
- Входить в служебные, технические и врачебные кабинеты без приглашения персонала;
- Осуществлять фото-, аудио- и видеосъемку, если она создаёт угрозу безопасности, мешает лечебно-диагностическому процессу или нарушает права третьих лиц (врачей, иных пациентов) на неприкосновенность частной жизни и врачебную тайну;
- Заниматься расклейкой объявлений, распространением печатной продукции и осуществлять торговую деятельность без письменного разрешения администрации.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

5.1. Все споры и разногласия, возникающие между пациентом (посетителем) и ООО «ГПЭЦ», разрешаются путем переговоров.

5.2. При возникновении претензий к качеству обслуживания или медицинским услугам пациент имеет право обратиться к Генеральному директору или Главному врачу ООО «ГПЭЦ» с устным или письменным обращением (заявлением, претензией).

5.3. Письменное обращение рассматривается администрацией клиники в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей» и Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».



**Общество с ограниченной ответственностью
«Городской Психонейроэндокринологический Центр»**

119002, Россия, г. Москва, ул. Арбат, д. 25/36, помещение IV,
комнаты 1-6, этаж 1

телефон: +7 (495) 691-71-47
e-mail: arbat25@yandex.ru
сайт: www.arbat25.ru

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

6.1. За нарушение настоящих Правил, общественной безопасности и причинение ущерба имуществу клиники пациенты и посетители несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. В случае отказа от оплаты оказанной медицинской помощи, уклонения от расчетов, а также при совершении противоправных действий (хулиганство, оскорбления, порча имущества, угрозы безопасности) администрация клиники оставляет за собой право вызвать сотрудников правоохранительных органов, а также обратиться в суд для принудительного взыскания задолженности и компенсации причиненного вреда.

6.3. В случае грубого нарушения Правил (проявление агрессии, оскорбление персонала, грубое нарушение лечебного режима, состояние опьянения) Исполнитель вправе расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке, при условии что это не создаст угрозы жизни пациента и не требует экстренной помощи (ст. 11, 27 ФЗ № 323-ФЗ).

Генеральный директор

ООО «Городской Психонейроэндокринологический центр»

Матевосян С.Н.