ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «А-Медия»

Настоящие Правила устанавливают порядок обращения пациентов в ООО «А-Медия», правила поведения пациентов и сопровождающих лиц, основные права и обязанности пациентов, а также требования, направленные на обеспечение безопасности, санитарно-эпидемиологического благополучия, врачебной тайны и надлежащей организации медицинской помощи.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила являются локальным нормативным актом ООО «А-Медия» и обязательны для пациентов, их законных представителей, сопровождающих лиц и иных посетителей, находящихся в помещениях и на территории медицинской организации.

1.2. Правила разработаны с учетом законодательства Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, защиты прав потребителей, персональных данных, обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия, а также действующих нормативных правовых актов, регулирующих оказание медицинской помощи и платных медицинских услуг.

1.3. В части оказания платных медицинских услуг применяются действующие Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, установленные Правительством Российской Федерации.

1.4. Медицинская помощь оказывается в соответствии с лицензией ООО «А-Медия», порядками оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями, стандартами в применимой части, условиями заключенных договоров и информированным добровольным согласием пациента.

1.5. Настоящие Правила размещаются в доступном для пациентов месте в медицинской организации и могут размещаться на официальном сайте ООО «А-Медия».

2. Порядок обращения пациента и организации приема

2.1. Прием пациентов осуществляется преимущественно по предварительной записи. Запись может осуществляться по телефону, непосредственно в медицинской организации и посредством доступных дистанционных сервисов.

2.2. Контактные данные ООО «А-Медия»: телефон +7 (812) 313-55-44 ; электронная почта info@a-mediya.ru.

2.3. Режим работы клиники: понедельник–пятница с 08:00 до 21:00; суббота–воскресенье с 09:00 до 21:00. В отдельные периоды режим работы может изменяться; актуальная информация доводится до сведения пациентов.

2.4. При первичном обращении пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность, а в случаях, предусмотренных законодательством и договором, — документы, необходимые для оформления медицинской документации и оплаты услуг.

2.5. Для получения медицинской помощи по договору добровольного медицинского страхования пациент предъявляет документы, предусмотренные условиями соответствующей страховой программы.

2.6. Перед началом медицинского вмешательства пациенту предоставляется необходимая информация и оформляется информированное добровольное согласие либо отказ от медицинского вмешательства в случаях и порядке, предусмотренных законодательством.

2.7. В случае опоздания пациента медицинская организация принимает разумные меры для организации приема с учетом расписания врача и интересов других пациентов. При существенном опоздании прием может быть сокращен либо перенесен по согласованию.

2.8. Время ожидания может изменяться по объективным причинам, включая необходимость оказания экстренной медицинской помощи, состояние пациента и иные обстоятельства, связанные с организацией медицинской деятельности.

3. Экстренная медицинская помощь

3.1. Медицинская организация обязана оказывать экстренную медицинскую помощь в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2. При возникновении у пациента состояния, требующего экстренной медицинской помощи, плановый прием и иные организационные процедуры могут быть отложены до стабилизации состояния.

3.3. При необходимости пациенту вызывается бригада скорой медицинской помощи либо организуется его направление в медицинскую организацию, имеющую необходимые возможности для оказания соответствующей помощи.

4. Права пациента

Пациент имеет право в установленном законодательством порядке:

- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных сотрудников медицинской организации;
- на получение медицинской помощи надлежащего качества и в доступной форме;
- на выбор врача и медицинской организации в случаях и порядке, установленных законодательством Российской Федерации;
- на получение информации о состоянии своего здоровья, диагнозе, прогнозе, методах диагностики и лечения, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства и его последствиях;
- на получение сведений о медицинском работнике, его образовании, квалификации и профессиональном статусе в пределах предусмотренной законодательством информации;
- на получение информации о стоимости медицинских услуг и условиях их предоставления;
- на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него в случаях и порядке, предусмотренных законодательством;
- на сохранение врачебной тайны;

- на получение медицинских документов, их копий и выписок в случаях и порядке, установленных законодательством;
- на обращение с предложениями, заявлениями и жалобами.

5. Обязанности пациента

5.1. Соблюдать настоящие Правила, законные требования сотрудников медицинской организации и установленный режим лечения.

5.2. Предоставлять медицинскому работнику достоверную информацию о состоянии здоровья, перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах и иных обстоятельствах, имеющих значение для оказания медицинской помощи.

5.3. Выполнять медицинские назначения и рекомендации либо своевременно сообщать медицинскому работнику об отказе от их выполнения.

5.4. Соблюдать санитарно-гигиенические требования и правила инфекционной безопасности.

5.5. Бережно относиться к имуществу медицинской организации и имуществу других лиц.

5.6. Соблюдать права, достоинство и личные границы других пациентов и работников медицинской организации.

5.7. Своевременно информировать клинику об отмене или переносе записи, если пациент не может явиться на прием.

5.8. Оплачивать оказанные платные медицинские услуги в порядке и сроки, предусмотренные договором.

6. Правила поведения в медицинской организации

В помещениях и на территории медицинской организации запрещается:

- находиться в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, если такое состояние не связано с необходимостью оказания экстренной медицинской помощи;
- курить и использовать устройства, имитирующие курение, в местах, где это запрещено законодательством Российской Федерации;
- проявлять агрессию, угрожать, оскорблять сотрудников или других пациентов, применять физическую силу;
- самовольно вмешиваться в работу медицинского оборудования, систем связи, сигнализации и иных технических средств;
- проносить оружие, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, токсичные и иные опасные вещества и предметы, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- приносить животных, кроме случаев, когда их присутствие допускается законодательством и внутренними правилами медицинской организации;

- осуществлять фото-, видео- и аудиозапись с нарушением прав других пациентов, врачебной тайны, персональных данных, режима безопасности либо без учета организационных ограничений медицинской организации;
- проводить торговлю, рекламу, агитацию или иную коммерческую деятельность без согласования с администрацией;
- создавать шум, мешающий оказанию медицинской помощи и работе сотрудников;
- самовольно перемещать или выносить имущество, документы и медицинскую документацию медицинской организации.

При нарушении правил поведения администрация вправе принять предусмотренные законом меры для прекращения нарушения и обеспечения безопасности пациентов и работников. Это не ограничивает обязанность медицинской организации оказать экстренную медицинскую помощь.

7. Несовершеннолетние пациенты и сопровождающие лица

7.1. Оказание медицинской помощи несовершеннолетним осуществляется с учетом требований законодательства Российской Федерации о правах несовершеннолетних и законных представителей.

7.2. Согласие на медицинское вмешательство, отказ от него и участие законного представителя оформляются в случаях и порядке, установленных законодательством.

7.3. Присутствие сопровождающих лиц при медицинском вмешательстве определяется с учетом интересов ребенка, требований безопасности, медицинских показаний и режима работы кабинета.

8. Платные медицинские услуги

8.1. Платные медицинские услуги предоставляются на основании договора и при наличии необходимых условий для их оказания.

8.2. До заключения договора пациенту предоставляется необходимая информация об исполнителе, медицинских услугах, их стоимости, порядке и условиях оказания.

8.3. Содержание, объем и стоимость услуг определяются договором, согласованным планом лечения и действующим прейскурантом.

8.4. При необходимости оказания дополнительных медицинских услуг пациенту предоставляется информация о таких услугах, их стоимости и условиях оплаты; требуемые законом согласия оформляются надлежащим образом.

8.5. Расчеты за услуги осуществляются в порядке, установленном договором и действующими правилами расчетов.

8.6. При возникновении вопросов по оплате пациент может обратиться к администратору или в администрацию клиники.

9. Информирование о состоянии здоровья

9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется непосредственно пациенту, если законодательством не предусмотрено иное.

9.2. По желанию пациента информация может предоставляться выбранному им лицу в установленном законом порядке.

9.3. Пациенту разъясняются диагноз, прогноз заболевания, методы диагностики и лечения, связанные с ними риски, возможные варианты вмешательства, последствия отказа от лечения и предполагаемые результаты.

9.4. Способ предоставления информации определяется с учетом законодательства, медицинской ситуации, условий договора и возможностей медицинской организации.

10. Врачебная тайна и персональные данные

10.1. Сведения о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иные сведения, полученные при обследовании и лечении, охраняются как врачебная тайна в соответствии с законодательством.

10.2. Обработка персональных данных осуществляется на законных основаниях и в объеме, необходимом для выполнения целей, предусмотренных законодательством, договором и предоставленными пациентом согласиями.

10.3. Передача сведений о пациенте третьим лицам допускается только с согласия пациента либо в иных случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

10.4. Пациент обязан не разглашать сведения о других пациентах, ставшие ему известными в связи с посещением медицинской организации.

11. Медицинская документация, справки и выписки

11.1. Медицинская документация ведется и хранится в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

11.2. Пациент вправе получать медицинские документы, их копии и выписки в предусмотренных законом случаях и порядке.

11.3. Медицинские справки, заключения и иные документы оформляются при наличии предусмотренных законодательством медицинских оснований и в соответствии с действующим порядком их выдачи.

11.4. Выдача документов осуществляется пациенту либо его законному представителю/уполномоченному лицу в установленном порядке.

12. Обращения, предложения и жалобы

12.1. Пациент вправе направлять предложения, заявления и жалобы по вопросам качества и организации медицинской помощи.

12.2. Обращение может быть направлено в письменной форме, в электронном виде на электронную почту клиники либо иным доступным способом.

12.3. Контактный e-mail для обращений: gl.vrach@a-mediya.ru.

12.4. При рассмотрении обращения медицинская организация руководствуется законодательством Российской Федерации и своими локальными актами.

13. Обеспечение безопасности

13.1. Пациенты и посетители обязаны выполнять законные требования сотрудников клиники, направленные на обеспечение безопасности и предотвращение чрезвычайных ситуаций.

13.2. При возникновении пожара, угрозы безопасности или иной чрезвычайной ситуации необходимо сохранять спокойствие и следовать указаниям сотрудников медицинской организации.

13.3. Проход в отдельные помещения может быть ограничен в связи с медицинскими, санитарными, организационными или требованиями безопасности.

14. Ответственность

14.1. Пациенты и иные посетители несут ответственность за нарушение настоящих Правил в случаях и пределах, установленных законодательством Российской Федерации.

14.2. Причиненный медицинской организации материальный ущерб подлежит возмещению в порядке, установленном законодательством.

14.3. Нарушение правил поведения, создающее угрозу жизни или здоровью людей, может повлечь принятие мер, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

15. Заключительные положения

15.1. Настоящие Правила вступают в силу с даты их утверждения, если иное не установлено распорядительным документом ООО «А-Медия».

15.2. Изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются в установленном в ООО «А-Медия» порядке.

15.3. Если отдельное положение настоящих Правил вступает в противоречие с законодательством Российской Федерации, применяется законодательство Российской Федерации, а соответствующее положение подлежит приведению в соответствие с ним.

15.4. Актуальная редакция Правил предоставляется пациентам для ознакомления в медицинской организации.

Реквизиты и контактная информация ООО «А-Медия»

Реквизит	Сведения

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «А-Медия»
Сокращенное наименование	ООО «А-Медия»
Адрес	194295, Российская Федерация, Санкт-Петербург, проспект Просвещения, дом 33, корпус 2, литера А, помещение 66-Н
Телефон	+7 (812) 313-55-44
E-mail	info@a-mediya.ru
ИНН / КПП	7802499235 / 780201001
ОГРН	1107847098501
ОКВЭД	86.10 — Деятельность больничных организаций
Генеральный директор	Кереселидзе Тенгиз Яковлевич, действующий на основании Устава
Лицензия	Л041-01148-78/00320511 от 27.03.2018; действующая лицензия на осуществление медицинской деятельности

Редакция: 2026 г.