

УТВЕРЖДЕНО

Приказом генерального директора
ООО «ГОРМОНЛАЙФ»

от «___» _____ 2026 г. № ____

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

для пациентов ООО «ГОРМОНЛАЙФ»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ГОРМОНЛАЙФ» (далее — Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Правила регулируют вопросы, связанные с реализацией прав пациента при обращении в ООО «ГОРМОНЛАЙФ» (далее — Исполнитель, Клиника) за получением медицинской помощи, а также поведение пациента и иных лиц, сопровождающих пациента, в помещениях Исполнителя.

1.3. Правила обязательны для соблюдения всеми пациентами Исполнителя, их законными представителями и иными лицами, сопровождающими пациента. С Правилами можно ознакомиться на официальном сайте Исполнителя <https://gzt.clinic> и на информационных стендах в помещениях Исполнителя.

2. Режим работы Исполнителя

2.1. Исполнитель осуществляет приём пациентов в следующем режиме: понедельник — суббота с 09:00 до 21:00, воскресенье с 09:00 до 19:00.

2.2. Режим работы отдельных специалистов и кабинетов может отличаться от общего режима работы Исполнителя и доводится до сведения пациентов при записи на приём.

3. Порядок обращения, записи на приём, опоздания и отмены записи

3.1. Предоставление медицинской помощи осуществляется в порядке предварительной записи пациента на приём. Запись производится через регистратуру по телефонам, указанным на официальном сайте Исполнителя, а также иными способами, размещёнными на сайте (в том числе через форму на сайте, личный кабинет, мессенджеры).

3.2. При первом обращении пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность (для несовершеннолетнего — свидетельство о рождении и документ, удостоверяющий личность законного представителя), заключает с Исполнителем договор об оказании платных медицинских услуг и оформляет информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

3.3. Пациент обязан прибыть на приём в назначенное время. Рекомендуются приходить за 10–15 минут до назначенного времени приёма для оформления необходимых документов.

3.4. В случае опоздания пациента к назначенному времени Исполнитель вправе перенести приём на другое время в пределах приёмного дня либо на другой день, а при значительном опоздании, нарушающем расписание приёма других пациентов, — отменить приём. Об опоздании или невозможности явиться на приём пациент обязан заблаговременно сообщить Исполнителю по телефону, указанному на официальном сайте.

3.5. Пациент вправе отменить или перенести запись на приём, сообщив об этом Исполнителю заблаговременно, по телефону регистратуры либо иным способом, указанным на официальном сайте.

4. Права пациента

4.1. Пациент имеет право на: уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иного персонала Исполнителя; выбор врача и медицинской организации; получение консультаций врачей-специалистов; получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, в том числе сведений о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах лечения и связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах лечения; отказ от медицинского вмешательства в порядке, установленном законодательством Российской Федерации; сохранение врачебной тайны; получение медицинских документов, их копий и выписок из них; возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании медицинской помощи; допуск к нему законного представителя для защиты своих прав; обращение с жалобой к руководству Исполнителя, а также в органы, осуществляющие контроль и надзор в сфере охраны здоровья.

5. Обязанности пациента

5.1. Пациент обязан: заботиться о сохранении своего здоровья; проходить медицинские осмотры (обследования) в соответствии с рекомендациями лечащего врача; своевременно и достоверно информировать медицинских работников о ранее перенесённых заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, принимаемых лекарственных препаратах и обо всех изменениях состояния здоровья в процессе лечения; выполнять предписания и рекомендации медицинских работников; соблюдать настоящие Правила, правила поведения в помещениях Исполнителя и условия заключённого договора; своевременно оплачивать оказанные медицинские услуги; уважительно относиться к персоналу Исполнителя и другим пациентам.

5.2. Обслуживание пациента не проводится при нахождении его в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также при выявлении противопоказаний к проведению лечения, до устранения соответствующих обстоятельств.

6. Правила поведения в помещениях Исполнителя

6.1. Находясь в помещениях Исполнителя, пациенты и сопровождающие их лица обязаны соблюдать общественный порядок, вести себя корректно и уважительно по отношению к персоналу и другим пациентам.

6.2. В помещениях Исполнителя запрещается: находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; курить, употреблять алкогольные напитки и

наркотические средства; находиться с оружием, легковоспламеняющимися, взрывоопасными и иными предметами и веществами, создающими угрозу безопасности окружающих; проводить фото- и видеосъемку без согласия Исполнителя и (или) других пациентов; выносить медицинскую документацию и материальные ценности, принадлежащие Исполнителю; допускать грубое, оскорбительное поведение, нецензурную брань в отношении персонала и других пациентов; находиться в служебных и лечебно-диагностических помещениях без сопровождения персонала; нарушать тишину и покой других пациентов.

6.3. За сохранность личных вещей, оставленных пациентом без присмотра в помещениях Исполнителя, Исполнитель ответственности не несёт.

7. Порядок посещения Исполнителя несовершеннолетними

7.1. Несовершеннолетние пациенты посещают Исполнителя в сопровождении законного представителя (родителя, усыновителя, опекуна, попечителя), который предъявляет документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия законного представителя.

7.2. Несовершеннолетний в возрасте старше пятнадцати лет вправе самостоятельно, без сопровождения законного представителя, обращаться за медицинской консультацией и давать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (за исключением случаев, предусмотренных частью 2 статьи 54 Федерального закона № 323-ФЗ для несовершеннолетних, больных наркоманией, — до достижения ими возраста шестнадцати лет, и иных случаев, установленных законодательством Российской Федерации), в объёме и порядке, установленных статьёй 54 Федерального закона № 323-ФЗ.

7.3. Несовершеннолетние, не достигшие пятнадцатилетнего возраста (больные наркоманией — шестнадцатилетнего возраста), могут получать медицинскую помощь у Исполнителя только в сопровождении и с согласия законного представителя.

8. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

8.1. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется ему самому, а в отношении несовершеннолетнего или лица, признанного в установленном порядке недееспособным, — его законному представителю лечащим врачом или иным медицинским работником, принимающим непосредственное участие в обследовании и лечении.

8.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. Сведения, составляющие врачебную тайну, могут быть предоставлены иным лицам только с письменного согласия пациента (его законного представителя) либо в случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8.3. По письменному заявлению пациента (его законного представителя) ему предоставляются для ознакомления медицинские документы, отражающие состояние его здоровья, а также выдаются копии медицинских документов и выписки из них в порядке и сроки, установленные приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 789н.

9. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

9.1. Пациент, полагающий, что его права нарушены, вправе обратиться с устным или письменным обращением к администратору или руководству Исполнителя непосредственно при посещении Клиники.

9.2. Письменное обращение (претензия) направляется Исполнителю по адресу: 123022, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, ул. 1905 года, д. 23, этаж 1, ком. 1, либо по электронной почте: hormon_life@mail.ru, и рассматривается в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней со дня получения.

9.3. При неурегулировании конфликтной ситуации в досудебном порядке пациент вправе обратиться в Департамент здравоохранения города Москвы, Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор) и её территориальный орган по г. Москве и Московской области, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Москве, а также в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Ответственность за нарушение настоящих Правил

10.1. При нарушении пациентом настоящих Правил, правил поведения в помещениях Исполнителя либо неуважительном поведении в отношении персонала Исполнитель вправе отказать пациенту в дальнейшем обслуживании и (или) расторгнуть договор об оказании платных медицинских услуг в одностороннем порядке в случаях и порядке, предусмотренных договором и законодательством Российской Федерации.

10.2. Пациент несёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за причинение вреда имуществу Исполнителя, здоровью и имуществу персонала и других пациентов.

10.3. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются в соответствии с договором об оказании платных медицинских услуг и законодательством Российской Федерации.