

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Водолей»

_____ Е.С. Шастун

«___» _____ 2026 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ
ООО «ВОДОЛЕЙ»**

Редакция от 10 сентября 2026 года

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Водолей» (далее – Правила) являются локальным организационным документом ООО «Водолей» (далее – Клиника) и устанавливают порядок обращения в Клинику, правила поведения пациентов и посетителей, основные права и обязанности сторон, порядок получения информации и медицинских документов, а также порядок направления обращений и претензий.

1.2. Правила разработаны с учетом Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в действующей редакции), Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», законодательства о персональных данных, врачебной тайне и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере охраны здоровья.

1.3. Правила обязательны для пациентов, их законных представителей, сопровождающих лиц и иных посетителей Клиники в части, которая относится к их пребыванию в Клинике и взаимодействию с ее работниками.

1.4. Правила размещаются в доступном для ознакомления месте в Клинике и на официальном сайте <https://kosmetolog-sevastopol.ru/>. При заключении договора на оказание платных медицинских услуг пациент (потребитель) получает информацию, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

1.5. Если отдельное положение настоящих Правил противоречит императивным требованиям законодательства Российской Федерации или условиям заключенного с пациентом договора, применяются соответствующие требования законодательства и условия договора в части, не противоречащей законодательству.

2. Сведения о Клинике

2.1. Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Водолей». Сокращенное наименование: ООО «Водолей». ОГРН 1189204006782, ИНН 9201526128, КПП 920101001.

2.2. Юридический адрес: 299021, г. Севастополь, ул. Тараса Шевченко, д. 49, пом. 36.

2.3. Медицинская деятельность осуществляется по адресам, указанным в реестре лицензий и в информации для потребителей Клиники, в том числе:

- г. Севастополь, ул. Тараса Шевченко, д. 49, офис (помещение) 36; телефон +7 (978) 058-52-88;
- г. Севастополь, ул. Куликово поле, д. 3, помещение 76; телефон +7 (978) 544-43-34.

2.4. Адрес электронной почты для связи: vodoley.medcosmetology@gmail.com.

2.5. Клиника оказывает платные медицинские услуги в пределах работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в действующей лицензии. Сведения о лицензии, медицинских работниках, перечне услуг, ценах и иной обязательной информации размещаются на официальном сайте и информационных стендах Клиники.

2.6. ООО «Водолей» не участвует в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и не оказывает медицинскую помощь по обязательному медицинскому страхованию. Информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы доводится до пациента в порядке, установленном законодательством.

3. Порядок обращения в Клинику и записи на прием

3.1. Прием пациентов осуществляется преимущественно по предварительной записи. Запись на консультацию, прием, обследование или процедуру производится лично через администратора Клиники и по контактными телефонам, указанным в пункте 2.3 настоящих Правил. Иные способы записи могут использоваться, если они доступны на официальном сайте или в используемых Клиникой сервисах.

3.2. Дата и время приема согласовываются с пациентом с учетом графика работы соответствующего медицинского работника и доступности необходимого кабинета или оборудования.

3.3. Для заключения договора, идентификации пациента и оформления медицинской документации Клиника вправе запросить документ, удостоверяющий личность, а в предусмотренных законом случаях – документы, подтверждающие полномочия законного представителя, и иные документы, необходимые для оказания конкретной медицинской услуги. СНИЛС предоставляется только в случаях, когда его представление требуется законодательством или объективно необходимо для конкретной услуги.

3.4. При первичном обращении пациенту предоставляется необходимая информация об исполнителе и услугах, оформляется договор на оказание платных медицинских услуг и медицинская документация, а до медицинского вмешательства – информированное добровольное согласие в случаях и порядке, предусмотренных законодательством.

3.5. Пациент обязан сообщить медицинскому работнику достоверные сведения, имеющие значение для безопасного оказания медицинской помощи, включая сведения о заболеваниях, аллергических реакциях, беременности (при наличии), принимаемых лекарственных препаратах, ранее выполненных медицинских вмешательствах и известных противопоказаниях.

3.6. До проведения процедуры пациент соблюдает рекомендации по подготовке, полученные от медицинского работника. При изменении состояния здоровья или появлении новых обстоятельств, способных повлиять на безопасность вмешательства, пациент обязан сообщить об этом до начала процедуры.

3.7. При наличии медицинских противопоказаний, отсутствии необходимых обследований либо иных обстоятельств, делающих плановое вмешательство небезопасным или противоречащим требованиям законодательства, порядкам оказания медицинской помощи или клиническим рекомендациям, медицинский работник вправе отложить плановое вмешательство, изменить план медицинской помощи либо рекомендовать обращение в другую медицинскую организацию.

3.8. В случае возникновения состояния, требующего медицинской помощи в экстренной форме, такая помощь оказывается безотлагательно и бесплатно в соответствии с законодательством Российской Федерации. При необходимости работники Клиники вызывают скорую медицинскую помощь и принимают меры в пределах своей компетенции до ее прибытия.

4. Информированное добровольное согласие и отказ от медицинского вмешательства

4.1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является информированное добровольное согласие пациента или его законного представителя, оформленное в порядке, установленном статьей 20 Федерального закона № 323-ФЗ и иными нормативными правовыми актами.

4.2. До получения согласия медицинский работник предоставляет пациенту в доступной форме информацию о целях и методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, его последствиях и предполагаемых результатах.

4.3. Пациент или его законный представитель вправе отказаться от медицинского вмешательства либо потребовать его прекращения, кроме случаев, когда медицинское вмешательство без согласия допускается законом. Возможные последствия отказа разъясняются пациенту в установленном порядке.

4.4. В отношении несовершеннолетних и лиц, которые в силу закона не вправе самостоятельно дать согласие на соответствующее медицинское вмешательство, согласие дает родитель или иной законный представитель в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5. Права пациента

5.1. Пациент пользуется всеми правами, предусмотренными законодательством Российской Федерации. В частности, пациент имеет право:

- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных сотрудников Клиники;
- на оказание медицинской помощи в условиях, соответствующих установленным требованиям безопасности и санитарно-гигиеническим требованиям;
- на получение информации о медицинском работнике, непосредственно оказывающем медицинскую услугу, его профессиональном образовании и квалификации в объеме, предусмотренном законодательством;
- на получение в доступной форме информации о состоянии своего здоровья, результатах обследования, диагнозе, прогнозе, методах медицинской помощи, рисках, вариантах вмешательства, последствиях и предполагаемых результатах;
- на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и отказ от него в порядке, установленном законом;
- на соблюдение врачебной тайны и конфиденциальности персональных данных;
- на непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья, а также на получение медицинских документов, их копий и выписок в порядке и сроки, установленные законодательством;
- на получение платных медицинских услуг надлежащего качества в соответствии с договором и обязательными требованиями;
- на получение информации о стоимости услуг до их оказания и документов, подтверждающих оплату;
- на обращение к руководителю Клиники, в уполномоченные государственные органы и в суд для защиты своих прав;
- на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании медицинской помощи, при наличии предусмотренных законом оснований.

6. Обязанности пациента и правила поведения

6.1. Пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья, а при нахождении на лечении – соблюдать режим лечения, назначения и рекомендации медицинских работников, а также настоящие Правила в соответствии со статьей 27 Федерального закона № 323-ФЗ.

6.2. Пациенты и посетители обязаны:

- соблюдать спокойный и уважительный характер общения с работниками Клиники, другими пациентами и посетителями;
- соблюдать требования безопасности, санитарно-противоэпидемического режима и пожарной безопасности, доведенные работниками Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники и личным вещам других лиц;
- выполнять законные требования медицинских работников, связанные с безопасностью медицинского вмешательства и организацией приема;
- не препятствовать работе медицинских работников и не вмешиваться в процесс оказания медицинской помощи;
- контролировать поведение сопровождаемых несовершеннолетних и не оставлять малолетних детей без присмотра;
- по возможности заранее сообщать Клинике о невозможности явиться на согласованный прием, чтобы освободить время для других пациентов.

6.3. В помещениях Клиники запрещается:

- курить и использовать никотинсодержащую продукцию в местах, где такой запрет установлен законодательством;
- употреблять алкоголь, наркотические или иные одурманивающие вещества; находиться на плановом приеме в состоянии опьянения, препятствующем безопасному оказанию медицинской помощи;
- проносить и использовать предметы, вещества или устройства, способные создать угрозу жизни, здоровью или имуществу людей, за исключением случаев, прямо разрешенных законом;
- проявлять агрессию, применять насилие, угрозы, оскорбления или совершать иные действия, нарушающие общественный порядок и права окружающих;
- самовольно входить в служебные помещения, медицинские кабинеты и зоны ограниченного доступа;
- самовольно изымать, повреждать или выносить медицинские документы, документы со стендов и иное имущество Клиники;
- осуществлять торговую, рекламную, агитационную или иную коммерческую деятельность без согласования с администрацией Клиники;
- проводить фото-, видео- или аудиозапись других пациентов, их документов либо информации, составляющей врачебную тайну или персональные данные, с нарушением требований законодательства и прав соответствующих лиц.

6.4. При нарушении настоящих Правил работники Клиники вправе потребовать прекратить нарушение, а при наличии угрозы безопасности – обратиться к охране или в правоохранительные органы. Оказание плановых услуг может быть перенесено или прекращено в случаях, допускаемых законом и договором. Требования об оказании медицинской помощи в экстренной форме соблюдаются независимо от поведения пациента или посетителя.

7. Сопровождающие лица и пребывание в медицинском кабинете

7.1. Сопровождающее лицо может находиться в Клинике вместе с пациентом, если это необходимо в связи с возрастом пациента, состоянием его здоровья, ограничениями жизнедеятельности, необходимостью участия законного представителя либо иными обстоятельствами.

7.2. Присутствие сопровождающего лица непосредственно в процедурном или ином медицинском кабинете допускается с учетом требований законодательства, санитарно-эпидемиологической безопасности, особенностей медицинского вмешательства, требований производителя медицинского оборудования и необходимости защиты врачебной тайны и персональных данных других лиц.

7.3. Медицинский работник вправе попросить сопровождающее лицо покинуть кабинет на время проведения вмешательства, если его присутствие создает риск для безопасности, мешает работе медицинского персонала либо нарушает права пациента или других лиц, за исключением ситуаций, когда присутствие законного представителя или иного лица обязательно по закону.

8. Информация о состоянии здоровья, врачебная тайна и медицинская документация

8.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья, диагнозе и иные сведения, полученные при медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну и охраняются в соответствии со статьей 13 Федерального закона № 323-ФЗ.

8.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или иным медицинским работником, непосредственно участвующим в медицинском обследовании и лечении, в доступной для пациента форме.

8.3. Передача информации и медицинских документов законному представителю, супругу, близким родственникам или иным лицам осуществляется в случаях и порядке, предусмотренных законодательством и волеизъявлением пациента.

8.4. Медицинская документация ведется и хранится Клиникой в соответствии с законодательством. Пациент не вправе самовольно изымать оригиналы медицинских документов из Клиники.

8.5. Пациент или его законный представитель вправе знакомиться с медицинской документацией и получать по запросу медицинские документы, их копии и выписки, отражающие состояние здоровья, в порядке и сроки, установленные статьей 22 Федерального закона № 323-ФЗ и действующим порядком Минздрава России. Возможность выдачи оригиналов определяется законодательством для конкретного вида документа.

8.6. После исполнения договора на оказание платных медицинских услуг потребителю (его законному представителю) предоставляются без дополнительной платы медицинские документы, копии медицинских документов или выписки, отражающие состояние здоровья после получения услуг, в объеме и порядке, предусмотренных договором и Постановлением Правительства РФ № 659.

9. Платные медицинские услуги

9.1. Платные медицинские услуги оказываются на основании договора в соответствии со статьей 84 Федерального закона № 323-ФЗ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 и иными применимыми нормативными правовыми актами.

9.2. До заключения договора пациенту (потребителю) предоставляется предусмотренная законодательством информация, включая сведения о Клинике, лицензии, перечне и стоимости услуг, медицинских работников, условиях и порядке оказания услуг, а также о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы.

9.3. Договор заключается в письменной форме. Если Клиника применяет предусмотренный законодательством дистанционный способ заключения договора, договор может быть заключен с использованием сети Интернет или иных допускаемых законом информационных сервисов.

9.4. Медицинские услуги оказываются в объеме и на условиях договора, с соблюдением порядков оказания медицинской помощи, обязательных требований и с учетом стандартов медицинской помощи и клинических рекомендаций в случаях и объеме, предусмотренных законодательством.

9.5. Стоимость платных медицинских услуг определяется действующим прейскурантом Клиники и условиями договора. До оказания дополнительных платных медицинских услуг, не предусмотренных первоначально согласованным объемом, пациенту предоставляется информация об их необходимости и стоимости, после чего оформляется согласие в порядке, установленном законодательством и договором.

9.6. Пациент вправе предъявлять требования, связанные с недостатками платной медицинской услуги, в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и договором. Такие требования рассматриваются и удовлетворяются либо по ним направляется мотивированный отказ в сроки, установленные законодательством для соответствующего требования.

10. Порядок направления обращений, жалоб и претензий

10.1. Пациент, его законный представитель, потребитель или заказчик вправе обратиться в Клинику с вопросом, предложением, жалобой или претензией устно либо письменно.

10.2. Обращение может быть передано администратору или руководителю Клиники лично, направлено по почтовому адресу Клиники либо на электронную почту vodoley.medcosmetology@gmail.com. Актуальные контактные данные и способы направления обращений размещаются на официальном сайте и информационных стендах Клиники.

10.3. Для оперативного рассмотрения письменного обращения рекомендуется указать фамилию, имя и отчество (при наличии), контактные данные для ответа, описание обстоятельств, дату оказания услуги, требования заявителя и приложить документы, подтверждающие изложенные обстоятельства, если они имеются.

10.4. Требования потребителей, связанные с платными медицинскими услугами, рассматриваются в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей» для соответствующего требования. Иные обращения рассматриваются в сроки, установленные применимым законодательством и локальным порядком Клиники.

10.5. Обращение в Клинику не ограничивает право пациента обратиться в органы государственного контроля (надзора), иные компетентные органы или в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

11. Режим работы, прием руководителем и заключительные положения

11.1. Прием пациентов осуществляется по графику работы Клиники и медицинских работников. Актуальный режим работы по каждому адресу размещается на официальном сайте, информационных стендах и сообщается пациенту при записи. Прием пациентов осуществляется по предварительной записи, если иное не обусловлено характером обращения или необходимостью оказания медицинской помощи в экстренной форме.

11.2. Личный прием граждан руководителем ООО «Водолей» проводится по графику, опубликованному на официальном сайте и информационном стенде Клиники. Предварительная запись на прием руководителя осуществляется по контактным телефонам Клиники.

11.3. Клиника вправе вносить изменения в настоящие Правила в связи с изменением законодательства, условий медицинской деятельности, режима работы и внутренних процессов. Новая редакция вступает в силу после ее утверждения руководителем Клиники и размещается для ознакомления пациентов и посетителей.

11.4. Настоящие Правила применяются с даты их утверждения директором ООО «Водолей».

Нормативная основа редакции

Настоящая редакция подготовлена по состоянию на 10.09.2026. При актуализации учтены, в частности:

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (редакция, действующая на 10.09.2026);
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (редакция, действующая на 10.09.2026);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», вступившее в силу 01.09.2026;
- Приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них» – в части, применимой на дату подготовки редакции;
- сведения о медицинской организации, адресах и контактных данных, опубликованные ООО «Водолей» на официальном сайте, а также опубликованные Клиникой материалы лицензии и выписки из реестра лицензий.