

**ПРАВИЛА  
ПОВЕДЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ЗАКАЗЧИКОВ)  
И/ИЛИ ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В ООО «КРИОМЕД»**

**1. Общие положения.**

- 1.1. Настоящие Правила поведения потребителей (заказчиков) и/или их законных представителей (далее - Правила) регламентируют поведение потребителей (заказчиков) во время нахождения в помещениях и на территории ООО «Криомед» (далее – Исполнитель / медицинский центр), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Исполнителем.
- 1.2. Настоящие Правила обязательны для потребителей (заказчиков), а также иных лиц, обратившихся в ООО «Криомед» (далее – пациенты) и разработаны в целях создания наиболее благоприятных условий для оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества, обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинской организации.
- 1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на сайте Исполнителя [www.auga48.ru](http://www.auga48.ru) (далее – Сайт Исполнителя), на информационных стендах Исполнителя по адресам:
  - 1.3.1. 398059, г. Липецк, ул. Валентина Скороходова д. 11 нежилое помещение 2, медицинский центр «Аура»;
  - 1.3.2. 398001, г. Липецк ул. Первомайская д.38, помещение №1, медицинский центр «Аура».
- 1.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о графике приема граждан руководителем медицинского центра и его заместителями, пациенты могут получить в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения и сайте Исполнителя.
- 1.5. При входе в помещения Исполнителя пациент обязан надеть на обувь бахилы, которые бесплатно предлагаются для посетителей.
- 1.6. При наличии у пациента верхней одежды – ее необходимо оставить в гардеробе. Вход в верхней одежде в зону администраторов и медицинские кабинеты в любое время года запрещается.
- 1.7. В коридорах медицинского центра ведется видеонаблюдение, информация об этом размещается в доступных местах.
- 1.8. В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель должен заблаговременно за 15-20 минут до начала приема обратиться к администратору медицинского центра для оформления необходимых документов. После завершения приема врача пациент обязан оплатить услуги в зоне администраторов медицинского центра. Расчет можно произвести наличными деньгами или по банковской карте. Пациенту на руки выдается кассовый чек или товарный чек, которые являются подтверждением совершенной оплаты. Рекомендуем кассовые чеки хранить в течение трех лет.
- 1.9. Очередность приема пациентов и его длительность может быть изменена врачом по медицинским показаниям (тяжесть состояния, необходимость оказания неотложной помощи, и др.).
- 1.10. В случае отсутствия медицинского работника (командировка, болезнь и т.д.), опоздания Потребителя на прием более чем на 10 минут, Исполнитель вправе перенести прием по согласованию с Потребителем на другое время или день.
- 1.11. Нахождение сопровождающих пациента лиц в медицинском кабинете во время приема допускается только с разрешения медицинского персонала и при условии выполнения всех его требований и указаний, а также при наличии согласия пациента, кроме случаев, предусмотренных законодательством.
- 1.12. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

## **2. Потребитель (заказчик) или его законные представители, посетители медицинского центра обязаны:**

- 2.1. Соблюдать настоящие Правила, Правила предоставления платных медицинских услуг в ООО «Криомед», правила поведения в общественных местах, тишину, чистоту и порядок;
- 2.2. Соблюдать режим работы Исполнителя.
- 2.3. Исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу Исполнителя.
- 2.4. Соблюдать санитарно-противоэпидемический режим
- 2.5. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях и на прилегающих территориях (ближе 15м от входа в здание).
- 2.6. Соблюдать санитарно-гигиенические правила и нормы поведения (включая, но не ограничиваясь - вход в помещение Исполнителя в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).
- 2.7. Уважительно относиться к другим посетителям (пациентам), соблюдать очередность, при необходимости пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи.
- 2.8. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.
- 2.9. Своевременно являться на прием или предупреждать о невозможности явки желательно, не менее чем за 24 часа.
- 2.10. Подписать предложенный медицинским работником бланк согласия на обработку персональных данных, договор на оказание платных медицинских услуг, приложения и дополнительные соглашения, акты выполненных работ.
- 2.11. Подписать в установленном порядке добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства.
- 2.12. Не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении.
- 2.13. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи.
- 2.14. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, информировать его об изменениях (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 2.15. Выполнять медицинские предписания лечащего врача, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, а также настоящие Правила.
- 2.16. Предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, аллергических реакциях, вредных привычках, проведенном ранее лечении. Сознательное искажение пациентом информации о своем здоровье может отразиться на правильности установленного диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
- 2.17. Не предпринимать действий, способных нарушить права других посетителей и работников медицинского центра.
- 2.18. Бережно относиться к имуществу (мебель, медицинское оборудование и др.) Исполнителя и других пациентов.
- 2.19. Выполнять требования сотрудников Исполнителя, не противоречащие настоящим Правилам.
- 2.20. Посетители медицинского центра не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей медицинского центра. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом медицинский центр (его работники) вправе осуществлять (производить) фото- и видеосъемку, звуко- и видеозапись посетителей медицинского центра и использовать полученные материалы в качестве доказательства противоправных действий посетителей медицинского центра.

### **3. Потребителям (заказчикам) или его законным представителям, посетителям медицинского центра запрещается:**

- 3.1. Проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.
- 3.2. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).
- 3.3. Находиться в служебных помещениях медицинского центра без разрешения.
- 3.4. Употреблять пищу в коридорах, кабинетах и других помещениях медицинского центра.
- 3.5. Курить в помещениях, на территории медицинского центра, на прилегающей территории;
- 3.6. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями.
- 3.7. Допускать грубые, некорректные, не этичные высказывания по отношению к Исполнителю, ее сотрудникам, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, сервисом, сотрудниками медицинского центра, выражаться нецензурной бранью.
- 3.8. Распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества.
- 3.9. Появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- 3.10. Оставлять детей без присмотра.
- 3.11. Выносить из помещения медицинского центра документы, полученные для ознакомления;
- 3.12. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов.
- 3.13. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации медицинского центра.
- 3.14. Размещать в помещениях и на территории медицинского центра объявления без разрешения администрации.
- 3.15. Выполнять в помещениях медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях медицинского центра в иных коммерческих целях.
- 3.16. Находиться в помещениях медицинского центра в верхней одежде, грязной обуви.
- 3.17. Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении медицинского центра.
- 3.18. Пользоваться мобильными телефонами и другими средствами связи при нахождении у дверей кабинетов, во время проведения процедур, манипуляций, обследований или во время приема врача.
- 3.19. Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.
- 3.20. Находиться на территории медицинского центра с любыми животными.
- 3.21. Выбрасывать мусор, отходы в не предназначенные для этого места.

#### **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

доступ в здания Медицинского центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц, они удаляются из здания и помещений Медицинского центра сотрудниками центра и/или сотрудниками правоохранительных органов;

### **4. Ответственность за нарушение настоящих Правил.**

- 4.1. В случае нарушения потребителями (заказчиками) и иными посетителями настоящих Правил, работники медицинского центра вправе делать им замечания, требовать у пациента покинуть помещения медицинского центра (в том числе при помощи охраны и правоохранительных органов), а также применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

4.2. Препятствие осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медицинского центра, другим потребителям (заказчикам) и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории медицинского центра, неисполнение законных требований работников медицинского центра, причинение морального вреда работникам Медицинского центра, причинение вреда деловой репутации ООО «Криомед», а также материального ущерба имуществу медицинского центра, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.