УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «АртроМедЦентр»
И.В. Китаев

«01» сентября 2026 г.

ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
«АртроМедЦентра»
(ООО «АртроМедЦентр»)

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) ООО «АртроМедЦентр» (далее - АртроМедЦентр) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в АртроМедЦентре, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и АртроМедЦентром.
1.2. Внутренний распорядок определяется приказами и распоряжениями генерального директора АртроМедЦентра, распоряжениями главного врача и иными локальными нормативными актами.
1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в АртроМедЦентр, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
- порядок обращения пациента в АртроМедЦентр;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между АртроМедЦентром и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок оплаты услуг;
- график работы АртроМедЦентра и ее должностных лиц;
1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в доступном для пациентов месте в зоне стойки Администратора, на сайте https://artromedcentr.ru/.

2. Прядок обращения пациентов в АртроМедЦентр

2.1. С целью профилактики заболеваний опорно-двигательного аппарата и лечения в амбулаторных условиях любой гражданин может обратиться в АртроМедЦентр и получить медицинские услуги на платной основе.
2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, при необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону – 103 или службу частной скорой помощи, а также по единому номеру вызова экстренных оперативных служб в России – 112.
2.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в АртроМедЦентре ежедневно с 8-00 до 20-00.
2.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи

на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом пациент может получить у администраторов в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле АртроМедЦентра, по телефонам: (495) 710-28-82, а также на официальном сайте https://artromedcentr.ru/.

2.5. При первичном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), при наличии - действующий страховой медицинский полис (ДМС). С Пациентом заключается договор на оказание консультативных услуг. Администратор АртроМедЦентра заводит на Пациента медицинскую карту амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о Пациенте в соответствии с действующим законодательством.

2.6. В случае внезапного заболевания лечащего врача и/или возникновения других чрезвычайных обстоятельств, Администратор АртроМедЦентра предупреждает об этом пациента при первой возможности по указанному им контактному телефону.

2.7. Пациенту необходимо являться на прием к врачу за 10 минут до назначенного времени. Если пациент не может прийти в назначенное время, необходимо минимум за 2 часа предупредить об этом Администратора АртроМедЦентра по телефону: (495) 710-28-82. При опоздании пациента на прием более чем на 10 минут АртроМедЦентр оставляет за собой право отказать в оказании услуги с предоставлением права получения услуги в другой день. АртроМедЦентр оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг без объяснения причин пациентам с запахом алкоголя.

2.8. Во время первичного консультативного приема врач проводит собеседование и осмотр Пациента, фиксирует его жалобы относительно состояния здоровья, рассматривает результаты диагностических исследований Пациента, устанавливает предварительный диагноз, определяет методы и возможные варианты лечения, последствия лечения и предполагаемые результаты, степень риска лечения и возможные осложнения, противопоказания к лечению. Врач информирует Пациента об объеме, прогнозе лечения и его приблизительной стоимости, а также необходимости соблюдения рекомендаций и лечебно-охранительного режима. При необходимости назначает дополнительные исследования. Врач информирует пациента о последствиях при отказе от лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской карте пациента. Диагностика и лечение осуществляются в соответствии с утвержденным медицинским стандартом.

2.9. После предоставления Пациенту информации, указанной в п. 2.8. настоящих Правил, и подписания Пациентом Согласия на обработку персональных данных, Пациент либо принимает решение о начале лечения путем заключения Договора на оказание платных медицинских услуг, либо отказывается от дальнейшего комплекса диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий в соответствии с Предварительным планом лечения.

3. Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 г. N 659).

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от назначенных диагностических мероприятий, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными

актами (на основании отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов вмешательств;
- обращение с письменной претензией на имя генерального директора АртроМедЦентра, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получить по письменному запросу документы для получения налоговых вычетов в ИФНС в течение 30 календарных дней;
- получить выписки, копии медицинских документов по письменному запросу в течение 30 календарных дней;
- пациент имеет право потребовать замены лечащего врача, при условии, что в штате АртроМедЦентра есть другой специалист соответствующей квалификации и профиля, способный оказать необходимую медицинскую помощь.

3.2. Пациент обязан:

-соблюдать режим работы АртроМедЦентра;
-соблюдать правила внутреннего распорядка АртроМедЦентра для пациентов, правила поведения в общественных местах, соблюдать требования пожарной безопасности;
-предъявить при наличии полис добровольного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью,
-соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в отведенном месте, надевать бахилы);
- для эффективного лечения пациенту необходимо выполнять рекомендации и предписания лечащего врача; соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; оформлять в установленном порядке свой отказ от продолжения лечения;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; бережно относиться к имуществу АртроМедЦентра;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- входить в кабинет только по приглашению медицинского персонала; нахождение в кабинете лиц, сопровождающих пациента, допускается только с разрешения лечащего врача.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Федеральным Законом Российской Федерации “О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006 г. 59-ФЗ.
4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию АртроМедЦентра.
4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по

существу поставленных в обращении вопросов.
4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
4.4. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение; фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица; а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
4.6. В случае возникновения разногласий между АртроМедЦентром и Пациентом по вопросу качества оказанных услуг, спор между сторонами рассматривается Врачебной Комиссией АртроМедЦентра. В случае не устранения разногласий, споры рассматриваются Врачебной Комиссией с привлечением сторонних специалистов на совместном заседании с Пациентом.
4.7. При не достижении согласия сторон, споры разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ в суде по месту нахождения АртроМедЦентра.
4.8. Пациент и АртроМедЦентр могут заключить соглашение о досудебном урегулировании спора.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, зам.ген.директора по медицинской части или иными должностными лицами АртроМедЦентра и содержит сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
5.2. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. Порядок оплаты услуг

6.1. Оплата услуг может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу или безналичным способом в соответствии с действующим на день оказания услуг прейскурантом.
6.2. Порядок оплаты услуг зависит от вида услуг и от статуса пациента (физическое лицо; лицо, застрахованное по ДМС или сотрудник организации, с которой у клиники заключен договор на оказание платных медицинских услуг).
Оплата медицинских услуг пациентом - «физическим лицом» производится в следующем порядке:
- Пациент оплачивает первичную консультацию в день оказания услуги на условиях 100 % предоплаты;
- Оплата назначенного лечения производится в соответствии с действующим на день оказания услуг прейскурантом по факту их оказания;
- При наличии у пациента полиса добровольного медицинского страхования и направления от Страховщика, обязательства по оплате лечения Застрахованного возлагаются на Страховщика в объеме страхового покрытия, указанного в страховке Заказчика Застрахованного (денежного лимита и перечня страховых случаев). Обязательство по оплате лечения пациента застрахованного сверх размеров страхового покрытия и лечения, не являющегося страховым случаем по программе добровольного медицинского страхования, лежит на пациенте.
6.3.Если Пациент получает медицинские услуги в рамках договора с организацией-работодателем, то обязательство по оплате лечения пациента лежит на организации в рамках договора. Если Пациенту

необходимы дополнительные медицинские услуги, не предусмотренные договором, Пациент оплачивает их самостоятельно.

7. График работы АртроМедЦентра и ее должностных лиц

7.1. График работы АртроМедЦентра и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
7.2. Режим работы АртроМедЦентра и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.
7.3. Прием Пациентов и их родственников главным врачом или генеральным директором осуществляется по предварительной записи. Записаться на прием можно при личном посещении АртроМедЦентра или по телефону: (495) 710-28-82.