УТВЕРЖДАЮ:
Директор ООО «Флоранс»

Т.Ю. Яковлева

01 сентября 2026г.

Правила поведения пациентов
в ООО «Флоранс»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила поведения пациентов (далее — «правила») устанавливают внутренний распорядок и правила поведения для пациентов и сопровождающих их лиц во время нахождения в медицинской организации - Обществе с ограниченной ответственностью «Флоранс» (далее — «клиника»).

1.2. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 30 мая 2026 г. № 659 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

1.3. Термины: "потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

Термины «Потребитель» и «Пациент» в целях применения настоящих правил тождественны.

2. Правила поведения пациента при обращении в клинику

2.1. Пациент для получения в клинике медицинских услуг предварительно записывается на прием к врачу-косметологу, врачу-дерматовенерологу, медицинской сестре по косметологии клиники:

✓ по телефону: 40-91-92, 8 927 667 40 91,

✓ через окно записи на прием на официальном сайте клиники florans21.ru,

✓ лично обратившись в регистратуру клиники,

✓ через мессенджеры MAX, Телеграмм.

Запись ведется в соответствии с расписанием приема врачей. Пациенту предлагаются свободные в расписании приема врачей день и время.

При отсутствии свободного времени в расписании приёма врачей пациенту предлагается записаться в лист ожидания. Ориентировочные сроки ожидания медицинских услуг в клинике в зависимости от загруженности медицинского персонала составляют от двух дней до двух недель со дня обращения для записи на прием.

2.2. При обращении в регистратуру для идентификации личности, а также для оформления договора и медицинской карты пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность, СНИЛС – для направления пациенту электронного медицинского документа в личный кабинет на госуслугах.

2.3. Пациент приходит на прием к врачу в назначенное время. О невозможности явки на прием в назначенное время Пациент обязан предупредить заранее (рекомендуется за 24 часа) администратора любым удобным способом, чтобы на это время записать на

прием другого пациента.

2.4. В случае опоздания пациентом более чем на 5 минут от назначенного времени, приём может быть отменен, если из-за этого будет задержан прием следующего пациента, и перенесен по согласованию с пациентом на другое время.

2.5. Пациенты, обратившиеся в регистратуру без предварительной записи на прием, и которым не требуется медицинская помощь в экстренной форме, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в графике работы. При отсутствии данного условия администратор предложит записаться на прием в другой день.

2.6. В случаях обращения граждан в состоянии, в котором требуется медицинская помощь в экстренной форме (состояние и заболевание пациента угрожают его жизни или здоровью), оказывается первая медицинская помощь медперсоналом клиники в пределах имеющихся возможностей, проводится организация вызова бригады скорой медицинской помощи.

2.7. Для оформления договора и необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.8. При нахождении в клинике пациент и сопровождающие его лица обязаны:

- соблюдать настоящие правила поведения пациентов;
- **уважительно** относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, не допускать по отношению к медицинским и другим работникам оскорблений, нецензурных выражений, ругани и угрозы;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- 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;
- соблюдать меры предосторожности при контактах с другими пациентами, медицинскими работниками, в случае, если пациент знает о наличии у него заболевания, представляющих опасность для окружающих;
- выполнять указания (рекомендации) врача (прием лекарственных препаратов, режим лечения, повторные явки на прием, рекомендации до, во время и после лечения), медицинской сестры по косметологии;
- сотрудничать с врачом-специалистом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- для поддержания чистоты в помещениях и профилактики инфекционных заболеваний: обувать бахилы на уличную обувь, снимать верхнюю одежду и оставлять в гардеробе (в шкафу для верхней одежды), проходить в медицинские кабинеты в сменной обуви;
- соблюдать правила запрета курения на входной группе, в помещениях и на прилегающих территориях;
- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в клинике, на входной группе и на прилегающей территории;
- бережно относиться к имуществу клиники, для обеспечения безопасности воздействия медицинского изделия и его сохранности выполнять все рекомендации медицинского персонала во время медицинского вмешательства;
- соблюдать санитарно-гигиенические требования при пользования туалетом (санузлом).

2.9. Пациентам и сопровождающим лицам запрещается:

- проносить в помещения клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- проносить в помещения клиники крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- заходить медицинские кабинеты без приглашения, в служебные помещения клиники без разрешения работников клиники;
- потреблять пищу в коридорах и других помещениях клиники, не предназначенных для потребления пищи;
- курить в помещениях клиники, на входной группе (крыльцо, тамбур), на прилегающей территории;
- оскорблять, то есть унижать честь и достоинство медицинских и иных работников, других пациентов, в неприличной форме, хамить, нецензурно выражаться, проявлять любую форму агрессии;
- громко разговаривать, шуметь;
- оставлять малолетних детей в вестибюле без присмотра;
- выносить из клиники медицинские документы, полученные для ознакомления, портить или уничтожать их;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов, за исключением случаев ознакомления;
- размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации клиники;
- находиться в помещениях клиники в верхней одежде, грязной обуви, без бахил;
- приходить на прием к лечащему врачу в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

2.10. Ведение фото- и видеосъемки в общественных зонах клиники не запрещено, если это связано с желанием пациентов фотографировать методические материалы, себя, своих детей и близких в интерьерах клиники.

Фотографирование и видеофиксация в общественных зонах клиники других пациентов не допускается, так как это противоречит их комфортному пребыванию в клинике.

2.11. Оплата оказанных услуг пациентом осуществляется путем внесения наличных денежных средств в кассу регистратуры или путем безналичных расчетов с использованием платежных карт и иных электронных средств платежа по выбору по выбору пациента.

Передавать медицинским работникам на руки денежные средства, производить расчеты лично с медицинскими работниками запрещается.

3. Правила поведения пациента у врача

3.1. Перед первым посещением, а также перед повторным посещением в случае длительного перерыва в лечении пациент при его согласии заполняет анкету, в котором указывает известные ему сведения о состоянии здоровья, в том числе сведения о перенесенных и сопутствующих заболеваниях, непереносимости и аллергических реакциях на лекарства и медицинские изделия.

3.2. Пациент заходит в медицинский кабинет только по приглашению персонала клиники. В целях соблюдения санитарно-эпидемиологического режима пациент заходит в медицинский кабинет в бахилах или в сменной обуви. Верхняя одежда оставляется в

гардеробе.

3.3. Непосредственно перед медицинским вмешательством пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со ст. 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.4. В случае отказа от медицинского вмешательства пациент оформляет отказ от медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан», медицинская услуга не оказывается. Пациенту разъясняются возможные последствия отказа от медицинского вмешательства, что оформляется записью в медицинской карте или посредством оформления бланка отказа от медицинского вмешательства, подписываемого пациентом и медицинским работником.

3.5. Для получения платных медицинских услуг пациент заключает с клиникой договор на оказание платных медицинских услуг.

3.6. Медицинская документация, оформленная на пациента, после окончания лечения хранится в ООО «Флоранс» в порядке, установленном действующим законодательством. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получать отражающие состояние здоровья копии медицинских документов и выписки из медицинских документов на основании письменного запроса. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из клиники, ее порча при ознакомлении.

3.7. Ведение фото- и видеосъемки, аудиозаписи в медицинских кабинетах запрещена.

Вся необходимая информация по лечению, рекомендации и назначения пациенту либо оговариваются устно, либо выдаются в письменном виде в виде плана лечения, протокола приема, либо подробно описаны в согласиях на медицинское вмешательство, в связи с этим дополнительная фиксация рекомендаций врача на диктофон допустима в исключительных случаях по согласованию с лечащим врачом.

4. Правила пребывания родственников с пациентом

4.1 Пациент имеет право на посещение и пребывание в медицинской организации вместе с родственником и иными сопровождающими, законными представителями.

4.2. Пациент, которому необходима помощь при передвижении, имеет право на сопровождение его родственником или иными лицами в медицинской организации. Сопровождающие лица могут помочь такому пациенту сесть на косметологическое кресло, встать с него, пройти в туалет, одеть и снять бахилы, верхнюю одежду и выполнить другие необходимые действия.

4.3. Нахождение сопровождающих пациента лиц в медицинском кабинете допускается с согласия пациента только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний по соблюдению противоэпидемического режима.

Законные представители несовершеннолетних детей во время процедуры могут находиться в медицинском кабинете или по личному усмотрению в зоне ожидания (холле).

5. Правила поведения пациентов при возникновении конфликтной ситуации с врачом

5.1. В соответствии с п.4 раздела II Кодекса врачебной этики Российской Федерации, одобренным Всероссийским Пироговским съездом врачей 7 июня 1997 г., врач имеет

право отказаться от лечения, если уверен, что между ним и пациентом нет необходимого взаимного доверия, если чувствует себя недостаточно компетентным или не располагает необходимыми для проведения лечения возможностями, если такой отказ непосредственно не угрожает жизни пациента.

Право врача на отказ от лечения и наблюдения предусмотрено ч.3 ст. 70 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ. Данное право может быть реализовано по согласованию с соответствующим должностным лицом (руководителем) медицинской организации, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента.

5.2. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, руководитель клиники (директор) или главный врач организовывают замену лечащего врача.

5.3. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к директору, к главному врачу, подойти к ним на личный прием, к администратору или обратиться в клинику в письменном виде с указанием обстоятельства конфликта, требований пациента.

Изложенное не умаляет право пациента на реализацию прав потребителя при обнаружении недостатков в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Для разрешения вопросов пациентов, связанных с качеством предоставления медицинских услуг, заключением и исполнением договоров возмездного оказания медицинских услуг, а также для урегулирования взаимоотношений с медицинскими работниками, участвующими в предоставлении медицинских услуг, ведется прием граждан по личным вопросам директором, главным врачом.

5.4. С согласия участников конфликта спор может быть рассмотрен с участием медиатора.

6.Ответственность пациентов

6.1. Пациент несёт ответственность за несоблюдение настоящих правил, в том числе назначенного режима лечения, невыполнение указаний (рекомендаций) лечащего врача, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента, отказ от оказания медицинской помощи, если такой отказ непосредственно не угрожает жизни пациента.

6.2. В случае нарушения пациентами и их законными представителями настоящих правил, в том числе, повышении голоса, агрессии, осуществлении угрозы (словесной или физической) по отношению к медицинским работникам клиники, сотрудники клиники вправе делать им соответствующие замечания, обращаться в правоохранительные органы, потребовать покинуть помещение клиники.

Неадекватное психо-эмоциональное состояние пациента препятствует немедленному началу лечения.

6.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам клиники, другим пациентам и посетителям, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба клинике, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

6.4. В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящих правил, клиника оставляет право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание услуг. Если договор уже заключен – в одностороннем порядке отказаться от его исполнения при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст. 782 ГК РФ).