

УТВЕРЖДЕНО:  
Генеральный директор ООО  
«ЕВРОМЕД»

М.А. Белов  
«09» июня 2026 г.



## **Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ЕВРОМЕД»**

### **1. Общие положения.**

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ЕВРОМЕД» (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителями) и клиникой.
- 1.2. Настоящие Правила обязательны к исполнению для персонала, пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику, разработаны в целях реализации прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.3. Администрация Клиники может вносить в Правила необходимые изменения и дополнения. Новая редакция вступает в силу с момента ее размещения на информационном стенде и публикации на официальном сайте [www.evromedkem.ru](http://www.evromedkem.ru).
- 1.4. Настоящий документ, предоставляемый в целях ознакомления в свободном доступе неограниченному кругу лиц, и распространяется на каждого пациента и посетителей, кто обращается в Клинику за получением медицинских услуг.

### **2. Расположение, контакты и режим работы Центра.**

Лор-Клиника ЕВРОМЕД

Адрес: 650023, Кемеровская область, г. Кемерово, ул. Терешковой 18, 2 этаж, помещения 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11

Часы работы: с 8.00 до 20.00 ежедневно

Телефон: 8 (3842) 21-63-21

### **3. Права и обязанности и пациентов и посетителей Центров.**

#### **3.1. Права пациента:**

- Достойное и уважительное отношение сотрудников.
- Качественная, своевременная медицинская помощь компетентными специалистами, согласно медицинским стандартам.
- Гарантия соблюдения врачебной тайны.
- Возможность выбирать лечащего врача.
- Проходить профилактику, диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

- Получать своевременный и полный ответ на запросы в адрес ООО «ЕВРОМЕД».
- Получать для ознакомления в доступной для понимания и восприятия форме любые сведения (их копии) о состоянии своего здоровья, протекания лечения, данные промежуточных обследований, результаты анализов, выписки, направления и заключения. Оригиналы медицинской карты являются собственностью Клиники и предоставляются только по запросу суда и органов следствия для проведения экспертизы. Пациент не может настаивать на выдаче ему оригинала амбулаторной карты, так как порядок ее предоставления не урегулирован законодательством.

### 3.2. Обязанности пациентов и посетителей:

- Предоставлять актуальную информации о себе.
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
- Уважительно относиться к сотрудникам и другим пациентам клиники.
- Выполнять требования и предписания врача.
- Посещать врачей и процедуры согласно времени записи.
- Бережно относиться к имуществу Клиники.
- Соблюдать условия договора заключенного с Клиникой.
- Не производить фото – и видео съемку в холле и кабинетах Клиники.
- Соблюдать нормы и правила внутреннего распорядка Клиники.

\*Перечень указанных прав и обязанностей пациентов не является исчерпывающим, иные права и обязанности пациентов предусмотрены в рамках заключенных договоров и законодательством Российской Федерации

## **4. Порядок посещения Клиники.**

### 4.1. При посещении Клиники пациенту необходимо:

- Своевременно приходить на прием.
- В случае опоздания сообщить об этом по телефону администратору Клиники.
- Надевать бахилы.
- Сдавать верхнюю одежду в гардероб.
- Переключать телефон на беззвучный режим.
- Сообщать администраторам на ресепшен Клиники о своем приходе.
- Уважительно относиться к сотрудникам и остальным пациентам Клиники;
- Соблюдать тишину и порядок.
- Соблюдать правила запрета курения, распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

### 4.2. Правила получения медицинских услуг:

- При первичном обращении пациенту необходимо подойти за 10 минут до приема врача, для заполнения документации.
- Для оформления медицинской карты амбулаторного больного при первичном обращении пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность.
- По требованию медицинского персонала пациент обязан предоставлять документ, удостоверяющий личность при последующих обращениях.

- Клиника не имеет право оказывать медицинскую помощь пациенту без подписанного информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.
- Запрещено пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача.
- При первичном обращении несовершеннолетнего пациента (лицо в возрасте до 18 лет) договор на оказание платных медицинских услуг заключается с законным представителем (родителем, опекуном, попечителем или лицом по доверенности, выданной в установленном порядке законным представителем). Дальнейшее посещение специалистов детей до 15 лет Клиники возможны при сопровождении законного представителя или в присутствии третьего лица, на которого оформлена письменная доверенность законным представителем на предоставление интересов его несовершеннолетнего ребенка. В дальнейшем подростки с 15 до 18 лет могут посещать Клинику самостоятельно, так как они имеют право лично подписывать информированное согласие на все виды медицинских вмешательств. Законный представитель осознает свою ответственность по обязательствам лица в возрасте от 15 до 18 лет, возникшим на основе совершенных им сделок.
- При посещении врача впервые желательно принести с собой все результаты обследований и выписки, касающиеся обращения.
- Некоторые виды услуг требуют наличия направления врача или предварительной подготовки, об этом предупреждают администраторы при записи на прием.
- Пациентам, обслуживаемым по договору добровольного медицинского страхования (ДМС), перед приемом необходимо предъявить администратору документ, удостоверяющий личность, и действующий страховой полис.
- Медицинские документы (их копии) и выписки из них предоставляются в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации в Клинике запроса. Средний срок выдачи – 5 календарных дней.
- Предоставлять медицинские документы (их копии) и выписки из них Клиника имеет право:

Пациент до 15 лет	Законному представителю (родители, опекуны, попечители или лица по доверенности, выданной в установленном порядке).
Пациент с 15 лет	Непосредственно самому пациенту либо третьему лицу по доверенности, выданной в установленном порядке.

4.3. В холлах, коридорах и на ресепшен Клиники ведется аудио/видеозапись.

4.4. Во время приема аудио/видеозапись медицинского работника и дальнейшее использование собранной информации запрещены, если иное не предусмотрено письменным согласием медицинского работника.

4.5. Время приема пациента может быть изменено (в зависимости от приема предыдущих пациентов).

- 4.6. ООО «ЕВРОМЕД» оказывает плановую медицинскую помощь по предварительной записи. Попасты на прием в день обращения возможно, если в расписании врача есть свободное время для записи, в других случаях обратившемуся предложат запись только на ближайшее свободное время.
- 4.7. При неблагоприятной эпидемиологической обстановке из-за вспышек инфекций, в целях предупреждения их распространения на территории ООО «ЕВРОМЕД» может быть введен повышенный противоэпидемиологический режим. Пациенты и посетители клиники обязаны соблюдать данный режим.

## **5. Порядок оплаты услуг**

- 5.1. Оплата услуг производится у администратора-кассира в полном объеме в день оказания услуги после приема специалиста.
- 5.2. Расчет производится как наличными, так и по пластиковой карте через банковский терминал.
- 5.3. ДМС (добровольное медицинское страхование).  
Для пациентов, застрахованных по договору ДМС, действуют особые правила оформления и обслуживания. Все услуги не входящие в программу страхования, оплачиваются за наличный расчет. Оказание услуг, не входящих в программу добровольного медицинского страхования, за счет страховой компании возможно только при предоставлении гарантийного письма от страховой компании на оплату конкретных видов услуг.

## **6. Правила получения медицинских документов.**

- 6.1. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них, данные промежуточных обследований, результаты анализов, направления и заключения возможны только пациентом по письменному заявлению при предъявлении паспорта, либо лицом, являющимся представителем пациента (по закону или по доверенности).
- 6.2. Результаты анализов отдаются лично пациенту, его поверенному или законному представителю, а также лицу, указанному в информированном добровольном согласии на получение первичной медико-санитарной помощи.

## **7. Согласие на обработку персональных данных.**

- 7.1. В соответствии с требованиями ст. 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ «О персональных данных» в целях оказания пациенту медицинских услуг, пациент должен дать свое согласие на обработку Обществом с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД» (далее – Оператор) персональных данных, а именно фамилия, имя, отчество, пол, год рождения, адрес места жительства, телефон, данные паспорта, данные полиса ДМС, сведения о состоянии здоровья пациента, изображения полученных в ходе оказания медицинской помощи,

заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью, сведения о диагностических мероприятиях, назначенном и проведенном лечении, данных рекомендациях.

- 7.2. Обработка персональных данных осуществляется Оператором в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза и оказания медицинских услуг. В процессе оказания оператором медицинской помощи пациент предоставляет право медицинским работникам, передавать персональные данные, содержащие сведения, составляющие врачебную тайну, другим должностным лицам Оператора, в интересах обследования и лечения пациента.
- 7.3. Пациент предоставляет Оператору право осуществлять все действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение. Оператор вправе обрабатывать персональные данные посредством внесения их в электронную базу данных, включая в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими предоставление отчетных данных по договорам ДМС.
- 7.4. Оператор имеет право во исполнение своих обязательств по договору ДМС на обмен (прием и передачу) персональными данными со страховыми медицинскими организациями и другими органами власти и организациями осуществляющими контроль качества оказания медицинских услуг и использованием машинных носителей, бумажных носителей информации или по каналам связи, с соблюдением мер, обеспечивающих их защиту от несанкционированного доступа, при условии, что их прием и обработка будут осуществляться лицом, обязанным сохранять профессиональную тайну.
- 7.5. Срок хранения персональных данных соответствует сроку хранения первичных медицинских документов (медицинской карты).
- 7.6. Согласие на обработку персональных данных действует бессрочно. Пациент вправе отозвать свое согласие посредством составления соответствующего письменного документа, который может быть направлен пациентом в адрес Оператора по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, либо вручен лично под подпись представителю Оператора.

## **8. Ответственность.**

- 8.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.
- 8.2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка Клиники администрация Клиники вправе расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг, в соответствии со ст. 70 Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

## **9. Обратная связь.**

9.1. Мы очень благодарны всем своим пациентам за обратную связь, по поводу нашей работы и внесение предложений по улучшению обслуживания в наших Клиниках. Для этого можно использовать раздел «Отзывы» на нашем сайте [www.evromedkem.ru](http://www.evromedkem.ru), книгу отзывов и предложений в каждой Клинике, написать или позвонить по номеру горячей линии 8-923-480-03-31.