Центр семейной
медицины

ЦСМ

Акционерное общество «Центр семейной медицины»
ИНН 6658112160 ОГРН 1026602320502
620043, Екатеринбург, ул. Начдива Васильева, 1 корп. 3

Почтовый адрес: 620043, Екатеринбург, а/я 35
Телефон: +7 (343) 237-1-999, 214-8-999
Сайт: www.cfm.ru E-mail: cfm@cfm.ru

№ 20 от «03» марта 2026 г.

ПРИКАЗ

Об утверждении Правила внутреннего
распорядка для потребителей услуг (пациентов)

На основании Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 марта 2025 г. N 118н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов) (приложение № 1).
2. Руководителю отдела маркетинга Белошедовой Ю.В. (в соответствии с договором на оказание услуг от 01.03.2026 г.) обеспечить размещение Правил внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов), утвержденные настоящим приказом, на официальном сайте АО «ЦСМ» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на стендах информации о медицинской организации, включая все филиалы АО «ЦСМ», а также ознакомить под подпись работников сервисной службы с Правилами внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов).
3. Главному врачу Сорочкиной Ю.В. ознакомить под подпись медицинских работников с Правилами внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов), утвержденные настоящим приказом.
4. Главным врачам филиала АО «ЦСМ» г. Курган Кузнецовой О.В., филиала АО «ЦСМ» г. Магнитогорск Татарченко В.Д., филиала АО «ЦСМ» г. Челябинск и филиала № 1 АО «ЦСМ» г. Челябинск Приваловой Е.Е. ознакомить под подпись медицинских работников с Правилами внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов), утвержденные настоящим приказом, а также разместить копию Правил внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов), утвержденных настоящим приказом, на стенде информации о медицинской организации.
5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор Ю.В. Сорочкина

Приложение 1 к приказу
№ 20 «03» марта 2026 г.

Правила
внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов)

1. Правила поведения пациентов

Настоящие Правила поведения пациентов в АО «ЦСМ» (далее Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», нормативными правовыми актами.

Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей АО «ЦСМ» (далее Клиника), при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также работников Клиники.
Соблюдение настоящих Правил является обязательным.
Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Клиники, на официальном сайте Клиники в сети Интернет.

2. Основные понятия

2.1. АО «ЦСМ» оказывает медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.
2.2 Медицинская услуга — мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.
2.3. Медицинская помощь - комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья.
2.4. Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими — услуги гражданам и организациям, выполняемые Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.
2.5. Пациент - лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизнедеятельности, а так же пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.
2.6. Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Клиники, для которого Клиника не является местом работы.
2.7. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях Клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц).
2.8. Лечащий врач - это врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Клинике. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации смежных специалистов.

2.9. Система видеонаблюдения Клиники предназначена для обеспечения визуального контроля объектов с помощью электронных средств наблюдения, создается с применением телевизионных систем различных типов и должна обеспечивать возможность ведения наблюдения в режиме реального времени с сохранением данных.
Система видеонаблюдения является открытой, не может быть направлена на сбор информации о конкретном лице (лицах).

3. Права и обязанности пациента

3.1.Пациент имеет право на:
- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов (основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти);
на уважительное отношение со стороны медицинских и иных работников Клиники;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, платные медицинские услуги.

3.2.Пациент обязан:
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- посещать Клинику в соответствии с установленным графиком работы структурных подразделений;
- при посещении Клиники соблюдать санитарно-эпидемиологические правила и нормы, в то числе надевать на обувь бахилы;
- являться на приём врача, лечебно-диагностические процедуры и диспансерные осмотры за 10 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых

документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);
- предупреждать о невозможности явки на прием врача, лечебно-диагностические процедуры по уважительной причине;
- соблюдать установленный порядок в деятельности Клиники, нормы поведения в общественных местах, а также не препятствовать работе системы видеонаблюдения Клиники;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, медицинские рекомендации, предписанные лечащим врачом, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- сообщать врачу достоверную информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и строго соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

4. Пациентам и посетителям запрещается:

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей, запрещается:
- проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;
- употреблять пищу в коридорах зданий, врачебных кабинетах и других помещениях Клиники;
- курить в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять детей в возрасте до 15 лет без присмотра в помещениях Клиники;
- оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, столе или на кушетке с отсутствующими бортиками, так как это может привести к падению и тяжелой травме;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинской документации, информационных стендов;
- размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации;
- производить фото, видеосъемку на территории Клиники без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях, не отвечающих требованиям Порядка взаимодействия с представителями фармацевтических и медицинских компаний;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд медицинского транспорта на территорию Клиники;
- запрещается доступ в здания и помещения зданий Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, помимо лиц, направленных или обратившихся для проведения медицинского освидетельствования на состояние алкогольного опьянения, для получения экстренной и неотложной медицинской помощи, лицам с агрессивным поведением, представляющим опасность для окружающих.

Осуществление пациентами и иными лицами (посетителями) фото, видеосъемки в общих помещениях Клиники категорически запрещается, так как нарушает право находящихся в Клинике пациентов на врачебную тайну и неразглашение их персональных данных, установленное Федеральными законами от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ч.2 ст. 13) и от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (ч.1 ст. 10).

5. Взаимодействие лечащего врача и пациента

Лечащий врач и пациент осуществляют взаимодействие в следующем порядке:
- лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- по просьбе пациента или его законного представителя предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей;
- лечащий врач по согласованию с руководителем Клиники в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований;
- сотрудники регистратуры и врачи Клиники имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время;
- пациенты, опоздавшие на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 15 минут, получают данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с сотрудником регистратуры Клиники;

- фото, видеосъемка собственного посещения врача может осуществляться исключительно с согласия врача, в соответствии с п.1 ст. 152.1 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- телефонные переговоры пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Клиники только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

Взаимодействие лечащего врача и пациента, не урегулированное настоящим разделом, осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил Клиники, сотрудники Клиники вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в Клинике, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.