



УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
АО «Санаторий «Доволенский»

Буянова Т.И.

«01» августа 2026 г.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТА В АО «САНАТОРИЙ «ДОВОЛЕНСКИЙ»

Настоящие правила устанавливают порядок поведения лиц, обращающихся за медицинской помощью на возмездной основе в нашем санатории/медицинской организации. Соблюдение данных требований позволяет обеспечить безопасность, качество обслуживания и защиту прав как пациентов, так и сотрудников в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. При первом визите в медицинскую организацию пациент обязан предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. Это требование обусловлено необходимостью идентификации гражданина при заключении договора на оказание платных медицинских услуг.

2. Если пациентом является несовершеннолетний, его законный представитель (родитель, усыновитель или опекун) обязан предоставить свидетельство о рождении ребенка и собственное удостоверение личности. При отсутствии этих документов договор не оформляется.

3. Представлять интересы ребенка могут только родители, усыновители или опекуны. Бабушки, дедушки, братья, сестры и иные родственники допускаются только при наличии нотариально заверенной доверенности от законного представителя.

4. Договор подписывается лично пациентом, достигшим 18-летнего возраста, либо его законным представителем. В случае отсутствия представителя допускается его письменное согласие на подписание договора третьим лицом.

5. Для первичного приема рекомендуется прибыть за 15–20 минут до назначенного времени. Этот промежуток необходим для ознакомления с текстом договора, прейскурантом цен и другими документами, а также для консультации с администратором по возникающим вопросам.

6. Соблюдение графика приема является обязательным условием для оказания услуг в запланированном объеме. Врач начинает осмотр строго по записи, поэтому просим не опаздывать.

7. Если опоздание превышает одну треть от продолжительности приема, врач не гарантирует выполнение всей запланированной программы в этот день. Оставшаяся часть услуги может быть перенесена на другое время, а стоимость корректируется пропорционально фактически оказанному объему на основании утвержденного прейскуранта.

8. В соответствии со статьей 20 Федерального закона № 323-ФЗ (в редакции, действующей с 01.04.2026) медицинское вмешательство допускается только после получения информированного добровольного согласия пациента. Без этого документа оказание услуг, в том числе платных, запрещено.

9. Согласно статье 27 того же закона каждый гражданин обязан заботиться о сохранении своего здоровья и соблюдать рекомендации лечащего врача по режиму лечения.

ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

При посещении медицинской организации пациент обязуется:

- своевременно обращаться за медицинской помощью и следовать предписаниям врача;
- вести себя корректно и уважительно по отношению к медицинскому персоналу и другим посетителям;
- не создавать препятствий для работы специалистов во время приема и процедур;

- соблюдать установленный распорядок работы медицинской службы и правила поведения в общественных местах;
- являться на прием в соответствии с согласованным графиком;
- надевать бахилы при входе в лечебные кабинеты;
- аккуратно обращаться с оборудованием, мебелью и иным имуществом санатория/медицинской организации, поддерживать чистоту в помещениях;
- строго выполнять противопожарные требования;
- незамедлительно сообщать врачу или медсестре о любом ухудшении самочувствия, возникшем во время пребывания в санатории/медицинской организации;
- производить оплату медицинских услуг в полном объеме и в сроки, определенные договором;
- заблаговременно (не менее чем за 24 часа) уведомлять администрацию об отказе от ранее согласованной процедуры;
- до начала оказания услуги ознакомиться с ее стоимостью по прейскуранту и подтвердить свое согласие на проведение данной манипуляции подписью в договоре, смете или ином документе;
- при изменении плана лечения или досрочном завершении курса урегулировать все финансовые вопросы с администрацией медицинской организации.

ЗАПРЕЩЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Пациенту и его законному представителю строго запрещается:

- иметь при себе оружие, взрывчатые, легковоспламеняющиеся или иные предметы, способные причинить вред окружающим;
- посещать санаторий/медицинскую организацию с домашними животными;
- проходить в служебные и технические помещения без разрешения сотрудников;
- шуметь, громко разговаривать или мешать другим пациентам;
- выносить из здания санатория/медицинской организации имущество, медицинскую документацию или информационные материалы без письменного разрешения администрации;
- извлекать какие-либо записи из медицинских карт или с информационных стендов;
- размещать на территории санатория/медицинской организации объявления, листовки или иную печатную продукцию без согласования с руководством;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации (личная съемка допускается только при условии, что не нарушаются права других лиц);
- заниматься коммерческой деятельностью, распространением товаров или услуг;
- находиться на приеме у врача или в процедурных кабинетах в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- курить в помещениях санатория/медицинской организации;
- принимать пищу и напитки непосредственно в кабинетах врачей и процедурных залах;
- уклоняться от оплаты предоставленных услуг;
- требовать выполнения манипуляций, которые не были оговорены в подписанном договоре и не оплачены.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

За нарушение настоящих правил сотрудники санатория/медицинской организации имеют право сделать пациенту замечание или применить иные меры, не противоречащие законодательству.

В случаях, когда действия пациента препятствуют оказанию качественной медицинской помощи, сопровождаются оскорблениями персонала или других пациентов, нарушают общественный порядок, причиняют материальный ущерб или вред деловой репутации санатория/медицинской организации, виновное лицо несет ответственность, предусмотренную гражданским, административным или уголовным законодательством Российской Федерации.

При несвоевременной или неполной оплате оказанных медицинских услуг санаторий/медицинская организация оставляет за собой право приостановить дальнейшее лечение до момента полного погашения задолженности, а также расторгнуть договор в

одностороннем порядке с возмещением причиненных убытков в соответствии с нормами Гражданского кодекса РФ.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Мы дорожим временем каждого пациента и стремимся сделать процедуру оформления максимально удобной. Все документы, необходимые для заключения договора (бланки заявлений, образцы заполнения, перечень услуг и цены), размещены на официальном сайте санатория, где вы можете ознакомиться с ними заранее.

Обращаем ваше внимание на перечень обязательных документов:

1. Договор на оказание платных медицинских услуг – заключается на основании Закона «О защите прав потребителей» и Постановления Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 (действует до 01.09.2026). *Он фиксирует взаимные обязательства сторон и защищает ваши права как потребителя.*

2. Дополнительное соглашение/смета к договору – оформляется на каждую конкретную услугу с указанием ее наименования и стоимости. *Без них мы не вправе оказывать платные услуги.*

3. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство – подписывается на основании приказа Минздравсоцразвития № 390н от 23.04.2012. *Этим документом вы даете разрешение на проведение осмотров, диагностических исследований и консультаций.*

4. Информированное добровольное согласие на конкретные виды вмешательств – содержит подробную информацию о целях, методах, рисках, возможных последствиях и ожидаемых результатах. *Ваша подпись означает, что вы ознакомлены со всеми этими сведениями и согласны на процедуру.*

5. Согласие на обработку персональных данных – оформляется в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ (ред. от 26.07.2026) и *дает нам право обрабатывать ваши личные сведения исключительно для целей медицинского обслуживания и учета.*

Настоящие правила считаются неотъемлемой частью договора на оказание платных медицинских услуг. Отсутствие у пациента информации о содержании правил не освобождает его от обязанности их исполнять и от ответственности за нарушения.