

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг Группы ИНВИТРО

ЦЕЛЬ

Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – «Правила») разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006», в целях реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации прав потребителей, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

ТЕРМИНЫ

Заказчик	– физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские и/или немедицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские и/или немедицинские услуги в соответствии с договором в свою пользу, либо в пользу потребителя.
Законный представитель пациента	– лицо, представляющее интересы пациента, при предъявлении документов, подтверждающих законное представительство. В качестве законных представителей могут выступать только родители, усыновители, опекуны, попечители.
Медицинская организация	– юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие платные медицинские и/или немедицинские услуги в соответствии с договором на оказание услуг и осуществляющие медицинскую деятельность с использованием товарных знаков ИНВИТРО/INVITRO.
Медицинская услуга	– медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
Медицинское вмешательство	– выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к заказчику (пациенту), затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.
Пациент	– физическое лицо, в отношении которого осуществляется оказание платных медицинских и/или в применимых случаях немедицинских услуг по заключенному договору (в случае, если заказчик заказывает (приобретает) платные медицинские услуги и/или немедицинские в пользу третьего лица).
Платные медицинские услуги	– медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

Платные немедицинские услуги	– услуги, которые не относятся к медицинским, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан на основании договоров.
Потребитель	– физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские и/или немедицинские услуги либо получающее платные медицинские и/или немедицинские услуги лично в соответствии с договором. Понятие «потребитель» применяется также в значении, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1.** Правила обязательны для пациентов, законных представителей (и иных представителей) пациентов, заказчиков, обратившихся в Медицинскую организацию для целей заказа услуг в пользу пациентов.
- 1.2.** Правила определяют порядок взаимодействия потребителей с Медицинской организацией, права и обязанности пациента при получении медицинской помощи, правила поведения в Медицинской организации.
- 1.3.** Медицинская организация предоставляет потребителям платные медицинские и/или немедицинские услуги по перечню, указанному в разделе «Анализы» и «Медицинские услуги» на сайте: <https://www.invitro.ru> (при выборе в панели управления «Ваш город», «Адреса», адрес медицинского офиса), в частности, но не ограничиваясь перечисленным:
 - услуги по лабораторному исследованию биологического материала пациентов/материала, предоставленного пациентом (включая, но, не ограничиваясь перечисленным – пробы почвы, воды, продуктов питания) (далее – услуги по лабораторному исследованию биоматериала, анализы);
 - иные медицинские услуги, перечень которых определяется лицензией на осуществление медицинской деятельности Медицинской организации (далее – иные медицинские услуги).
- 1.4.** Платные медицинские и/или немедицинские услуги (далее при совместном упоминании – услуги) предоставляются потребителям в медицинских офисах, по адресам, указанным в разделе «Адреса» на сайте: <https://www.invitro.ru> (при условии выбора в панели управления «Ваш город») (далее – медицинский офис).
- 1.5.** Настоящие Правила размещены в папке для лицензий и сертификатов, расположенных в медицинских офисах Медицинской организации, а также на сайте Медицинской организации: <https://www.invitro.ru> в разделе «Юридическая информация» (далее – сайт).

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

- 2.1.** В целях осуществления контроля качества работы медицинского офиса, недопущения случаев нарушения общественного порядка и предотвращения противоправных действий, а также в соответствии с требованиями законодательства об антитеррористической защищенности объектов (территорий), относящихся к сфере деятельности Министерства здравоохранения Российской Федерации, в медицинском офисе Медицинской организации осуществляется видеонаблюдение, позволяющее обеспечивать непрерывное видеонаблюдение зоны рецепции (приемной зоны администратором медицинского офиса). В помещении медицинского офиса размещено в доступной для ознакомления форме объявление для всех посетителей о ведении системы видеонаблюдения.
- 2.2.** При обращении пациента в Медицинскую организацию за оказанием медицинских услуг пациенту предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – программа, территориальная программа) в других медицинских организациях, предоставляющих медицинскую помощь по программе, территориальной программе.
- 2.3.** Для получения услуг по лабораторному исследованию биоматериала потребитель должен ознакомиться и обеспечить выполнение порядка подготовки к анализам, условий ограничений по приему биоматериала, указанных на сайте в разделах «Подготовка к анализам», «Ограничение по приему биоматериала».
- 2.4.** При заказе пациентом при его обращении в медицинский офис услуг Медицинская организация на основании предъявленного пациентом документа, удостоверяющего личность (паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством Российской Федерации) оформляет договор на оказание услуг с приложениями к нему. В Медицинской организации предоставляются медицинские услуги на анонимной основе без предъявления документа,

удостоверяющего личность пациента, в порядке, установленном в [«Правилах оказания платных медицинских услуг на анонимной основе Группы ИНВИТРО»](#).

- 2.5.** Оказание пациентам услуг осуществляется Медицинской организацией в медицинском офисе.
- 2.6.** Для получения иных медицинских услуг Медицинской организации необходимо предварительно записаться любым из доступных способов: по телефону 8 (495) 363-0-363, 8 (800) 200-363-0 или через форму онлайн записи на сайте.
В согласованные Медицинской организацией дату и время пациенту необходимо явиться в соответствующий медицинский офис для оказания пациенту медицинской услуги. Пациенту рекомендуется явиться в медицинский офис за 15-20 минут до согласованного Медицинской организацией времени записи для оформления необходимых документов.
- 2.7.** В случае опоздания пациента ко времени, указанному в п. 2.6. Правил (далее – время приема специалиста), более чем на 5 минут, Медицинская организация вправе перенести время приема специалиста на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату), а на освободившееся время записать/принять другого пациента.
- 2.8.** При задержке приема специалиста более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от медицинского работника обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема специалиста на другой день, осуществить оказание медицинской услуги в назначенное время у другого свободного специалиста (при наличии такой возможности у Медицинской организации), либо оказание медицинской услуги в тот же день с отсрочкой приема на время задержки у назначенного специалиста.
- 2.9.** Пациент вправе заказать оказание услуг на дому (анализов, иных медицинских услуг, указанных на сайте в разделе «выезд на дом») выездной медицинской службой по телефону: 8 (495) 363-0-363, 8 (800) 200-363-0 либо, заполнив на сайте в разделе «Выезд на дом» контактные данные, заказать звонок. График приема заявок, график выезда медицинского сотрудника, стоимость выезда, дополнительные возможности оказания услуг на дому (в том числе возможность срочного выезда на дом) можно узнать на сайте в разделе «Выезд на дом» либо по телефону: 8 (495) 363-0-363, 8 (800) 200-363-0.
- 2.10.** Медицинская организация вправе предоставить услуги, указанные на сайте в разделе «Выезд на дом», в условиях выезда на дом к пациенту медицинского работника исключительно при наличии технической возможности у Медицинской организации.
- 2.11.** В рамках предоставления услуг в условиях выезда на дом к пациенту под технической невозможностью выезда медицинского работника на дом к пациенту признаются, в том числе, но не ограничиваясь перечисленным, следующие ограничения:
- в случае отсутствия у Медицинской организации возможностей организовать/осуществить выезд на дом специалиста к пациенту в связи с ограниченным количеством транспортных средств, необходимых для организации процесса выезда специалиста на дом к пациенту;
 - в случае превышения количества заказов услуг в условиях выезда на дом к пациенту над имеющимися возможностями Медицинской организации в организации работы выездной медицинской службы.
- 2.12.** Информация об указанных в п. 2.12. Правил ограничениях сообщается пациентам по телефону или администратором в медицинском офисе при заказе услуг пациентами.
- 2.13.** При возникновении указанных в п. 2.12. Правил ограничений пациентам предоставляются услуги в медицинском офисе в порядке, установленном настоящим разделом Правил.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- 3.1.** При обращении за оказанием услуг потребитель имеет право на:
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании услуг;
 - получение информации о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
 - профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотрительных законодательством Российской Федерации;
 - сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
 - получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья;
 - иные права, установленные законодательством Российской Федерации и договором на оказание услуг.

- 3.2.** Право на внеочередное оказание услуг имеют:
- ветераны ВОВ и приравненные к ним категории граждан (участники ВОВ, труженики тыла, бывшие несовершеннолетние узники фашизма, лица, награждённые знаком «Житель блокадного Ленинграда» и др.);
 - герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры Ордена славы;
 - ветераны боевых действий на территории СССР, РФ и территориях других государств;
 - инвалиды ВОВ и инвалиды боевых действий;
 - члены семей военнослужащих, погибших в Великой Отечественной войне, члены семей военнослужащих, погибших при выполнении задач в условиях чрезвычайного положения и при вооружённых конфликтах;
 - лица, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, вследствие аварии на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча, вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне;
 - инвалиды I – II группы;
 - дети – инвалиды;
 - реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
 - пациенты с детьми в возрасте до года;
 - женщины со сроком беременности от 28 недель.
- 3.3.** Основанием для оказания услуг вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность лица к одной из категорий граждан, указанных в п. 3.2. Правил.
- 3.4.** Гражданин, имеющий право на внеочередное оказание услуг в соответствии с п. 3.2. Правил, обращается непосредственно к администратору медицинского офиса.
- 3.5.** Потребитель обязан:
- соблюдать режим работы медицинского офиса;
 - соблюдать правила поведения потребителей в медицинском офисе (раздел 4 Правил);
 - соблюдать требования пожарной безопасности;
 - соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
 - ознакомиться и обеспечить выполнение порядка подготовки к анализам, иным услугам, условия ограничений по приему биоматериала, указанные на сайте в разделах «Подготовка к анализам», «Подготовка к лабораторным исследованиям», «Подготовка к инструментальным исследованиям», «Ограничения по приему биоматериала»;
 - уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
 - оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
 - проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с настоящими Правилами;
 - бережно относиться к имуществу медицинского офиса;
 - при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, потребитель должен немедленно сообщить об этом администратору медицинского офиса.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКОМ ОФИСЕ

- 4.1.** Потребители обязаны:
- соблюдать настоящие Правила;
 - соблюдать нормы поведения в общественных местах;
 - соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях медицинского офиса;
 - выполнять медицинские предписания, назначения, рекомендации, предоставлять достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, перенесенных и/или наследственных заболеваниях, если это необходимо в рамках оказания медицинских услуг;
 - являться на приём к врачу или на диагностические исследования/иные процедуры в назначенное время, согласно записи.
- 4.2.** Медицинская организация вправе осуществлять (производить) звуко- и видеозапись на территории медицинского офиса (в порядке, указанном в п. 2.1. Правил, и с учетом требований законодательства Российской Федерации) и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения. Ознакомившись с настоящими Правилами, пациент и иные посетители медицинского офиса считаются предупрежденными о проведении в отношении них звуко- и видеозаписи в соответствии с п. 2.1. Правил.

4.3. Потребителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить на территорию медицинского офиса крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);
- проносить в медицинский офис огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легко бьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов и папок на стойке ресепшен;
- посещать медицинский офис с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой – проводником;
- курить на территории медицинского офиса, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях;
- находиться на территории и в помещениях медицинского офиса в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения;
- самовольно проникать в служебные помещения медицинского офиса;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- пользоваться в процедурном кабинете, в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в процедурный кабинет, в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- вести себя неадекватно обстановке: агрессивно, нарушая установленный порядок, выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам медицинского офиса, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием, а также создавать угрозу причинения вреда здоровью и жизни, совершать иные противоправные действия в отношении работников медицинской организации и посетителей. Все претензии излагаются потребителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами;
- производить фото- и видеосъемку на территории медицинского офиса (в кабинетах, в которых проводятся медицинские манипуляции) без предварительного разрешения руководства медицинского офиса;
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, использовать другой спортивный инвентарь и средства индивидуальной мобильности в помещении медицинского офиса;
- выполнять в помещениях медицинского офиса функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях медицинского офиса в иных коммерческих целях;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории медицинского офиса объявления без разрешения руководства медицинского офиса;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях медицинского офиса;
- оставлять малолетних детей без присмотра.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

5.1. Потребитель вправе при возникновении вопросов, разногласий, связанных с оказанием ему услуг, непосредственно обратиться к администратору медицинского офиса. Администратором медицинского офиса, и при необходимости с участием медицинского персонала медицинского офиса, пациенту будет проведена консультация по возникшим вопросам.

5.2. В случае конфликтных ситуаций потребитель имеет право непосредственно обратиться к руководству Медицинской организации, предъявив обращение в письменном виде администратору медицинского офиса (либо почте по адресу местонахождения Медицинской организации), оставить свое обращение по телефонам: 8 (800) 200-363-0 (бесплатный звонок по России), 8 (495) 363-0-363, в виде сообщения по адресу электронной почты: info@invitro.ru, с использованием формы обратной связи на сайте компании: <https://www.invitro.ru/about/feedback/> и в мобильном приложении в разделе «Обратная связь».

5.3. Медицинская организация проводит служебную проверку и предоставляет потребителю ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

5.4. Потребитель в своем обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество

(последнее – при наличии), контактные данные (номер телефона и/или адрес электронной почты и/или почтовый адрес), излагает суть предложения, заявления или жалобы. При необходимости в подтверждение своих доводов потребитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

5.5. В целях соблюдения Медицинской организацией врачебной тайны при поступлении обращений от пациентов, ответы на данные обращения, содержащие персональные данные и сведения, составляющие врачебную тайну, могут быть предоставлены пациенту нарочно (лично в руки) при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, либо по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному пациентом в своем письменном обращении к Медицинской организации. Медицинская организация вправе с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных и врачебной тайны уведомить пациента о принятом решении по обращению, используя контактные данные, указанные пациентом.

5.6. В случае если потребитель – несовершеннолетнее/недееспособное лицо, право на обращение в отношении несовершеннолетнего/недееспособного лица имеет законный представитель пациента и/или уполномоченное лицо по доверенности.

Доверенность может быть выдана законным представителем пациента в простой письменной форме, при условии ее собственноручного написания законным представителем пациента в медицинском офисе в присутствии сотрудника Медицинской организации (далее – доверенность) и при предъявлении документов, удостоверяющих личность.

Ответ на обращение может быть выдан нарочно (лично в руки) законному представителю пациента, уполномоченному лицу по доверенности при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, и свидетельства о рождении, свидетельства об усыновлении в отношении несовершеннолетнего пациента /акта органа опеки и попечительства, доверенности.

5.7. В случае если от имени потребителя (совершеннолетнего лица) обращается третье лицо, в таком случае третье лицо обязано предоставить доверенность, удостоверенную нотариально.

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ (ИХ КОПИЙ) ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

6.1. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей результаты проведенных лабораторных исследований биоматериала и других оказанных ему медицинских услуг.

6.2. Предоставление Медицинской организацией пациенту или его законному представителю медицинских документов (их копий) осуществляется на основании запроса пациента или его законного представителя (в том числе лица, уполномоченного пациентом или законным представителем на основании доверенности, в порядке, предусмотренном п. 5.6., 5.7. Правил) к Медицинской организации.

6.3. Запрос должен содержать:

- сведения о пациенте:
 - фамилия, имя, отчество (при наличии);
 - реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
 - адрес места жительства (места пребывания);
 - почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений (в случае, если имеется), номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);
- в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, по аналогии с указанными выше сведениями о пациенте;
- наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;
- сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них;
- дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

6.4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

6.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

7. ГРАФИК РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ОФИСА

7.1. График работы медицинского офиса можно узнать на вывеске при входе в медицинский офис, у администратора медицинского офиса, на сайте в разделе «Адреса» в отношении каждого

- медицинского офиса, по телефону Медицинской организации: 8 (495) 363-0-363, 8 (800) 200-363-0.
- 7.2.** В случае изменения графика работы медицинского офиса информация об указанном изменении размещается в источниках, указанных п. 7.1. Правил.
- 7.3.** График приема и взятия биоматериала, а также выдачи результатов анализов в медицинских офисах Медицинской организации, в рамках общего графика работы медицинского офиса, можно уточнить по телефону: 8 (495) 363-0-363, 8 (800) 200-363-0, на сайте в разделе «Адреса» в отношении каждого медицинского офиса или у администратора медицинского офиса.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

- 8.1.** Потребитель несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение порядка подготовки к анализам/оказанию иных услуг, условия ограничений по приему биоматериала, указанные на сайте в разделах «Подготовка к анализам», «Подготовка к лабораторным исследованиям», «Подготовка к инструментальным исследованиям», «Ограничения по приему биоматериала», которые могут снизить качество медицинской помощи/предоставляемой услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на применимости результатов услуг, а в отдельных случаях - на состоянии здоровья пациента.
- 8.2.** В случае нарушения потребителями настоящих Правил, общественного порядка, работники медицинского офиса вправе делать им соответствующие замечания, вызвать полицию, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
- 8.3.** Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинского офиса, другим потребителям и посетителям, нарушение общественного порядка на территории медицинского офиса, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу медицинского офиса влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- 8.4.** В случае нарушения потребителями раздела 4 Правил, препятствующего оказанию услуг и/или создающего невозможность оказания услуг, сотрудник медицинской организации, выявивший данное нарушение, должен:
- устно сообщить потребителю о недопустимости нарушения раздела 4 Правил;
 - в случае не прекращения нарушения потребителем раздела 4 Правил, пригласить другого сотрудника медицинской организации (при наличии такой возможности), составить Докладную записку о факте нарушения потребителем конкретного пункта раздела 4 Правил на имя непосредственного руководителя с вышеуказанными в настоящем пункте сведениями;
 - если действия потребителя создают угрозу причинения вреда здоровью и жизни сотрудника медицинской организации и/или иным посетителям медицинского офиса, сотрудник обязан вызвать полицию незамедлительно. После устранения нарушения сотрудниками полиции, запросить у последних скан-копию (или сделать фотографию документа) рапорта и/или иного документа, фиксирующего произошедший инцидент и квалификацию действий нарушителя.
- 8.5.** Сотрудник медицинской организации, выявивший нарушение раздела 4 Правил, обязан уведомить непосредственного руководителя, направив докладную записку о факте нарушения потребителем конкретного пункта раздела 4 Правил, а также приложить видеозапись, подтверждающую действия потребителя, копию документа, составленного работником полиции (при наличии таковых).