



Е.В. Томашкова  
10» января 2024 года

Дата введения в действие:  
10 января 2024 года

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ КЛИЕНТОВ ООО ЦСМ «ЗДРАВИЦА»

### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для клиентов ООО ЦСМ «Здравица» (далее по тексту – Правила, ЦСМ «Здравица», Центр(ы), Администрация Центров) разработаны в целях обеспечения улучшения качества предоставления услуг, являются локальным актом медицинской организации, соблюдение которого является обязательным для клиентов (пациентов, сопровождающих лиц, иных посетителей).
- 1.2. Администрация Центров может вносить в Правила необходимые изменения и дополнения. Новая редакция Правил вступает в силу с момента ее размещения на информационном стенде и публикации на официальном сайте ЦСМ «Здравица» [www.zdravitsa.ru](http://www.zdravitsa.ru).
- 1.3. ЦСМ «Здравица» оказывает медицинские и немедицинские услуги на возмездной основе, за счет личных средств граждан, организаций или в рамках программ добровольного медицинского страхования.
- 1.4. ЦСМ «Здравица» не является участником реализации программы оказания медицинских услуг в системе обязательного медицинского страхования.
- 1.5. Медицинские услуги оказываются в соответствии и на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности. С выпиской из реестра лицензий можно ознакомиться на информационных стендах, на сайте ЦСМ «Здравица», а также по ссылке <https://roszdravnadzor.gov.ru/services/licenses>

### 2. Расположение и режим работы Центров и колл-центра

#### 2.1. Расположение Центров:

Центральный район: ул. Державина, 28, 1 этаж (здание Бизнес-центра на Державина)

Железнодорожный район: ул. 1905 года, 73,

1 этаж (жилой комплекс «La Grande»)

Октябрьский район: ул. Шевченко, 31а, 1

этаж

Заельцовский район: ул. Дуси Ковальчук,

272/1, 1 этаж

Калининский район: ул. Красный проспект, 323, 1 этаж (микрорайон «Родники», жилой комплекс «Онега»)

Ленинский район: пл. Карла Маркса, 7, 3 этаж (здание Бизнес-центра "Сан Сити")

Ленинский район: ул. Титова, 22а, 4 этаж (здание торгового центра «Сталин-хаус»)

#### 2.2. Режим работы Центров:

в будни: с 7.30 до 21.00 (для центра по адресу ул. Державина, 28 с 8.00, для центра по адресу ул. Красный проспект, 323 до 20.00),

в субботу: с 8.00 до 20.00,

в воскресенье: с 9.00 до 20.00 (для центра по адресу ул. 1905 года, 73 до 18.00).

### **2.3. Режим работы единого колл-центра**

Ежедневно с 7.00 до 22.00, оформление онлайн-заявок на прием с 7.00 до 24.00.

Режим работы может измениться в праздничные дни или по техническим причинам.

Информация об изменениях размещается на сайте ЦСМ «Здравица».

### **3. Общие Права и обязанности посетителей ЦСМ «Здравица»**

- 3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст. 18-28 Федерального закона от 21.11.2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Выдержка из закона размещена на стендах Центров и на сайте <https://www.zdravitsa.ru/about/legal/>
- 3.2. Пациенты обязаны бережно относиться к своему здоровью, соблюдать предписания и рекомендации врачей, в том числе и определенные на период временной нетрудоспособности, сообщать обо всех известных фактах о состоянии своего здоровья, которые могут оказать влияние на исход лечения, в том числе, о несоблюдении рекомендаций по тем или иным причинам (задача врача не наказывать за неисполнение рекомендаций, а иметь объективную информацию для правильной диагностики, назначения или корректировки лечения).
- 3.3. Все посетители Центров обязаны соблюдать правила санитарно-гигиенического режима: перед входом в помещения центра надевать бахилы, в помещении снимать верхнюю одежду и головные уборы, не загромождать проходы габаритными сумками или другими вещами. В объявленные карантинные периоды соблюдать предписанные санитарным законодательством меры: надевать маски, перчатки, соблюдать охранительное расстояние и др.
- 3.4. Все посетители Центров обязаны бережно относиться к имуществу ЦСМ «Здравица», не допускать намеренную порчу и повреждение мебели, стен, оборудования и т.д., обеспечивать контроль за соблюдением данного требования несовершеннолетними или иными лицами ограниченно дееспособными.
- 3.5. Посетители обязаны соблюдать нормы общественного поведения как при общении с другими посетителями, так и с работниками Центров, не допускать использования в речи оскорбительных слов и нецензурных выражений, проявления неуважительного или оскорбительного поведения.
- 3.6. Посетители имеют право знакомиться с информацией о ЦСМ «Здравица, о специалистах, о нормативно-правовых актах в области прав пациентов, расположенной на стендах Центров и сайте ЦСМ «Здравица», а также с информацией, предоставляемой по запросу, путем обращения к администраторам Центров.

### **4. Порядок предоставления платных медицинских услуг**

- 4.1. Платные медицинские услуги, в соответствии с нормами Постановления Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 г. «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 04 октября 2012 г. №1006», оказываются на основании письменного договора, форма которого расположена для ознакомления на сайте <https://www.zdravitsa.ru/about/docs/>.
- 4.2. Для заключения договора заказчик обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, а при заключении договора в пользу несовершеннолетнего документы, подтверждающие личность ребенка и полномочия законного представителя. При оказании медицинских услуг сотрудники центра вправе запросить, а пациенты (законные представители пациентов) обязаны предъявить документы удостоверяющие личность в целях идентификации личности при предоставлении доступа к сведениям медицинского характера.
- 4.3. В связи с обязанностью указания персональных сведений, в том числе сведений о состоянии здоровья в медицинской документации, в том числе с использованием

информационных систем, услуги оказываются при наличии согласия на обработку персональных данных.

4.4. Заключение договора и оказание услуг без предоставления согласия на обработку персональных данных осуществляется в исключительных случаях на условиях анонимности, о чем в оформляемых документах делается соответствующая отметка «сведения предоставлены со слов Заказчика без предъявления документа». В этом случае услуги предоставляются на основании разового договора, копии медицинских и других документов, требующих идентификации личности при выдаче сведений - не могут быть предоставлены.

4.5. В целях реализации программ заботы о клиентах заказчики и/или пациенты могут предоставить согласие на сбор и обработку дополнительных персональных сведений (номер телефона, электронная почта) в целях регистрации в личном кабинете, направления напоминаний о приеме, получения иной информации о деятельности ЦСМ «Здравица».

4.6. Политика ЦСМ «Здравица» в области обработки и защиты персональных данных размещена на сайте <https://www.zdravitsa.ru/privacy-policy/>.

#### 4.7. **Запись на прием.**

4.7.1. Все приемы специалистов осуществляются по предварительной записи, в том числе для проведения манипуляций по забору крови на анализы.

4.7.2. Запись производится:

- в колл-центре специалистом службы поддержки клиентов по единому номеру телефона +7 (383) 362-02-00;
- посредством онлайн-заявки через сайт [www.zdravitsa.ru](http://www.zdravitsa.ru) (запись на прием становится активной после подтверждения от компании посредством электронного письма на почту и push-уведомления (если установлено мобильное приложение «Здравица»). Если заявка оформлена некорректно или время оказалось недоступно, специалист службы поддержки клиентов позвонит для согласования другого времени);
- через программу онлайн-консультант на сайте [www.zdravitsa.ru](http://www.zdravitsa.ru);
- через WhatsApp по номеру телефона +7-961-827-82-69;
- при непосредственном обращении в Центре администраторами и врачами;
- через сторонние агрегаторы «Продокторов», «Напоправку», «Сберздоровье» и т.д.

4.8. Все входящие звонки обслуживает единый колл-центр. Основными задачами специалистов службы поддержки клиентов являются: консультирование по предоставляемым услугам, подбор для клиентов максимально удобного времени приемов, напоминание о времени и подтверждение приема, информирование о рекомендованных плановых и профилактических приемах по назначению врача, консультирование по интересующим вопросам, касающимся работы Центров в рамках своих компетенций.

Все телефонные разговоры в колл-центре записываются.

4.9. Администрация Центра оказывает информационную поддержку клиентам обеспечивая работу системы напоминаний о назначенных приемах. Реализация системы напоминаний возможна с согласия клиента посредством направления сообщений на электронную почту, смс, WhatsApp, через личный кабинет клиента.

При необходимости поменять форму напоминания клиент может обратиться в колл-центр к специалисту службы поддержки клиентов или администратору центра.

4.10. **Клиент, в качестве встречного обязательства, в целях обеспечения рационального использования личного времени и времени работы специалистов, обязан информировать администрацию Центра(ов) об отмене или переносе приема, а также об опоздании.**

4.11. На каждого клиента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего клиента. В случае опоздания клиента на прием длительностью 30 минут более чем на 5 минут/ на прием длительность 45 минут более

чем на 10 минут/ на прием длительность 60 минут более чем на 15 минут ООО ЦСМ «Здравица» оставляет за собой право перенести прием, если расписание врача не позволяет продлить прием без нарушения интересов последующих клиентов.

#### 4.12. Продолжительность и виды приемов.

4.12.1. Продолжительность приема зависит от специализации медицинского специалиста и вида приема (первичный/повторный, профилактический осмотр по программе, процедуры и манипуляции).

4.12.2. Первичный прием – прием врача-специалиста при первом обращении в связи с возникновением заболевания (обострения хронического заболевания).

Продолжительность первичного врачебного приема может составлять 60/45/40/30/20 минут, в зависимости от врачебной специальности.

Целью первичного приема является сбор жалоб, анамнеза, осмотр пациента, установление предварительного диагноза и составления плана обследования и лечения, назначение даты повторного приема.

4.12.3. Повторный прием – прием врача-специалиста для контроля состояния здоровья пациента, изучения полученных результатов обследования и диагностики, уточнения и установления окончательного диагноза, плана лечения. Количество повторных приемов, не ограничено, зависит от длительности лечения

Продолжительность повторного приема специалистов составляет 30 минут (исключение детские хирурги, 20 минут).

Повторный прием, по обращению пациента, но с согласия лечащего врача, в зависимости от состояния пациента и задач повторного приема, может проводиться онлайн.

4.12.4. Профилактический прием (осмотр) – прием, на котором не проводится диагностика заболеваний. Целью является установление общего состояния здоровья, например, в целях выявления абсолютных противопоказаний к тем или иным процедурам (вакцинация, осмотры детей перед ДДУ, школой и пр.).

Продолжительность осмотров составляет от 10 до 30 минут в зависимости от специализации врача и цели осмотра.

4.12.5. Продолжительность инструментально-диагностических приемов зависит от вида проводимого инструментального исследования и технологии проведения. Информация предоставляется лечащим врачом при назначении исследования или иными специалистами при записи на данный вид приема.

4.13. Перед проведением инструментально-диагностических и лабораторных приемов пациент обязан ознакомиться с предоставляемой информацией о подготовке к проведению исследования или забора биоматериала. Не исполнение рекомендаций по подготовке может повлечь недостоверность результата или невозможность проведения манипуляции.

4.14. Медицинские услуги оказываются при наличии письменного информированного добровольного согласия (ИДС) пациента или его законного представителя.

4.15. Медицинские услуги несовершеннолетним в возрасте до 15 лет оказываются в сопровождении и с согласия (ИДС) законного представителя или иного лица, полномочия которого удостоверены доверенностью, выданной законными представителями. С формой доверенности можно ознакомиться на сайте ЦСМ Здравица.

4.16. Медицинские услуги несовершеннолетним, в возрасте старше 15 лет (16 лет для несовершеннолетних больных наркоманией), оказываются с согласия самих пациентов. Присутствие иных лиц на приемах, а также предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, допускается с согласия подростка (за исключением случаев предоставления информации родителям в соответствии с нормами действующего законодательства, а также предоставления сведений лицам, уполномоченным на получение информации без согласия гражданина).

4.17. При отказе лиц, сопровождающих несовершеннолетних предъявить документы,

- подтверждающие полномочия законного или иного представителя, а также документов, удостоверяющих личность несовершеннолетнего (до 15 лет), оказание медицинских услуг (за исключением случаев экстренной помощи) не представляется возможным.
- 4.18. Клиентам, обслуживаемым по договору добровольного медицинского страхования (ДМС), перед приемом необходимо предъявить администратору документ, удостоверяющий личность, и действующий страховой полис (в бумажном или электронном виде).
- 4.19. Факт оказания услуг подтверждается подписью Заказчика в соответствующем Приложении не позднее дня оказания услуг. В случае отказа Заказчика от подписания и отсутствии мотивированных возражений в установленные сроки, услуги Исполнителя считаются принятыми Заказчиком. Оплата услуг (за исключением случая предварительного платежа) признается сторонами равнозначным фактом подтверждения перечня и объема оказанных услуг.
- 4.20. Присутствие третьих лиц (за исключением законных представителей) на приеме (при проведении манипуляций) допускается с согласия пациента и врача/медицинской сестры, о чем делается соответствующая отметка в карте пациента. Врач/медицинская сестра вправе отказать в просьбе о присутствии на приеме (при проведении манипуляции) при отсутствии технической возможности (площадь кабинета), при невозможности или отказе в соблюдении санитарных правил третьим лицом. Врач/медицинская сестра вправе попросить третье лицо покинуть кабинет при нарушении требований настоящей правил, создании негативного эмоционального фона во время приема (комментарии действий медицинского персонала, вмешательство в процесс принятия решений пациентом, нарушение режима тишины во время приема и т.д.)

## 5. Порядок посещения Центров

- 5.1. При посещении Центров клиенту необходимо:
- своевременно приходить на прием,
  - в случае опоздания сообщать об этом по телефону специалисту службы поддержки клиентов с целью определения возможности проведения приема или предложения варианта другого времени, исходя из расписания врача;
  - надевать бахилы;
  - сдавать верхнюю одежду в гардероб/ оставлять в шкафчике;
  - сообщать администраторам на ресепшене Центра о своем приходе;
  - переключать телефон на беззвучный режим;
  - соблюдать тишину и вести разговоры в приглушенном тоне, включая разговоры по мобильному телефону;
  - соблюдать чистоту;
  - соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
  - не предпринимать действия, способные нарушить права других клиентов и сотрудников Центра;
  - не входить в служебные помещения и помещения со специальным санитарно-эпидемиологическим режимом, а также в кабинеты, на которых висит предупреждающая табличка «Идет прием! Не входите, пожалуйста».
- \*при посещении Центра по адресу пл.К.Маркса, 7 получать и сдавать гостевую карту на первом этаже ресепшена бизнес-центра.*

В холлах и коридорах Центров ведется видеорегистрация и аудиорегистрация разговоров. Видео и аудио запись сотрудников возможна с разрешения сотрудников.

## 6. Порядок оплаты услуг

Оплата услуг производится у администратора-кассира в полном объеме в день оказания услуги после приема специалиста. Наличие задолженности по оплате услуг может являться основанием для отказа в предоставлении услуг до погашения задолженности, или являться основанием для досрочного расторжения договора.

#### 6.1. Наличный расчет.

Расчет производится непосредственно в Центре наличными денежными средствами, посредством оплаты банковской картой или по QR-коду через банковский терминал.

#### 6.2. Депозит.

Обслуживание возможно с использованием депозита (авансового платежа). В данном случае оплата за оказанные услуги будет происходить методом списания средств с лицевого счета клиента до их полного расходования. Депозит можно оформить для родственника или другого третьего лица.

#### 6.3. Онлайн оплата.

Оплатить услуги, пополнить лицевой счет или счет члена семьи, внести депозит, приобрести программу обслуживания, погасить возникшую задолженность можно онлайн на сайте [www.zdravitsa.ru](http://www.zdravitsa.ru) в разделе «Услуги и стоимость» - «Онлайн-оплата».

#### 6.4. Оплата сертификатом

В целях оплаты услуг компании возможно приобретение подарочного сертификата на услуги компании номиналом 1000, 2000, 3000 или 5000 рублей. Приобрести сертификат можно в любом Центре или онлайн на сайте ЦСМ «Здравица» (в данном случае предоставляется электронный сертификат). При предъявлении сертификата сумма заносится на лицевой счет пациента.

#### 6.5. ДМС (добровольное медицинское страхование)

Для клиентов, застрахованных по договору ДМС, действуют особые правила оформления и обслуживания. Услуги, не входящие в программу страхования и/или гарантийного письма страховой компании, могут быть приобретены клиентом самостоятельно, на общих основаниях, в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.

#### 6.6. Оплата бонусами.

Для постоянных клиентов действует бонусная система, позволяющая начислять при оплате оказанных услуг до 10% от их стоимости. Накопленные бонусы можно использовать для полной или частичной оплаты предоставляемых услуг. В рамках данной системы каждая семья может открыть единый семейный бонусный счет. Подробнее с условиями бонусной программы можно ознакомиться на сайте [www.zdravitsa.ru](http://www.zdravitsa.ru) в разделе «Услуги и стоимость» - «Система привилегий», или у администраторов.

При образовании задолженности по оплате услуг бонусы с личного бонусного счета могут быть списаны в счет оплаты стоимости оказанных услуг без предварительного информирования об этом клиента.

#### 6.7. ЦСМ «Здравица» вправе приостановить оказание услуг в случае нарушения заказчиками условий договора в части оплаты услуг (неоднократной просрочке оплаты услуг свыше 5 (пяти) рабочих дней или образования задолженности в сумме свыше 3 (трех) тысяч рублей) до погашения задолженности.

### 7. **Порядок приема и рассмотрения обращений клиентов**

#### 7.1. **Обращения клиентов могут быть направлены**

- письменно (путем вручения администратору Центра, оставления записи в книге отзывов и предложений, путем направления почтового отправления, в виде электронного обращения через сайт [www.zdravitsa.ru](http://www.zdravitsa.ru) раздел «Отзывы» или на электронную почту [otzyv@zdravitsa.ru](mailto:otzyv@zdravitsa.ru))

- устно (по номеру по номеру телефона горячей линии "Алло, служба заботы?" +7-903-331-33-93, на личном приеме (в том числе онлайн).

#### 7.2. При обращении клиент (пациент или иное лицо) обязаны указать свои ФИО и адрес

(почтовый и/или электронный), по которому необходимо направить ответ на обращение. При отсутствии данных ФИО обращение признается анонимным и не подлежит рассмотрению, при отсутствии адреса Центр вправе не предоставлять письменный ответ.

7.3. При обращении относительно качества медицинских услуг или обработки персональных данных, гражданин, помимо данных о ФИО и адресе, обязан указать сведения, позволяющие идентифицировать личность (данные паспорта или иного документа, предъявляемого ранее при оформлении договора, согласий, медицинской документации).

7.4. Обращения граждан подлежат регистрации в установленном порядке и сроки (не позднее следующего рабочего дня).

На устные обращения могут быть предоставлены ответы в устной или письменной форме, на письменные обращения ответ предоставляется в письменной форме в установленные сроки.

7.5. Вопросы по работе Центров, в том числе запись/отмена/перенос приемов не относятся к устным или письменным обращениям, подлежащим регистрации. Данные вопросы могут быть адресованы специалистам службы поддержки клиентов колл-центра по единому телефону +7-(383) 362-02-00 или администраторам Центров.

7.6. Пациенты (законные) представители вправе подать заявление на ознакомление или получение копии медицинской документации.

Заявление может быть подано через администраторов Центров или посредством письменного обращения в иной форме (п.7.1., 7.3). При получении копии медицинской документации пациент (законный представитель) обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.

Лицам, которые обращались за получением медицинских услуг в анонимной форме копия медицинской документации не может быть предоставлена по причине невозможности идентификации личности пациента и лица, подавшего запрос.

## **8. Личный кабинет клиента и мобильное приложение «Здравица»**

8.1. Сервисы «Личный кабинет» на сайте [www.zdravitsa.ru](http://www.zdravitsa.ru) и мобильное приложение «Здравица» дают возможность получать и хранить онлайн историю приемов, результаты анализов, назначения специалистов, состояние бонусного и лицевого счетов. Регистрация личного кабинета производится на сайте [www.zdravitsa.ru](http://www.zdravitsa.ru) в разделе «Личный кабинет». Мобильное приложение «Здравица» доступно в AppStore или GooglePlay.

## **9. Ответственность клиента за нарушение настоящих Правил**

9.1. При несоблюдении клиентом Правил внутреннего распорядка, ведущим к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы Центров, причинению материального ущерба имуществу ЦСМ «Здравица» или иных лиц, к клиенту могут быть применены меры воздействия и ответственности в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации.

9.2. При несоблюдении клиентом Правил внутреннего распорядка администрация Центров вправе расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать клиенту 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».