



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ООО «Офтальмологическая клиника Ревью»
А.М. Кодунов
« 11 » 10 2026 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ
ООО «ОФТАЛЬМОЛОГИЧЕСКАЯ КЛИНИКА РЕВЬЮ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – Правила) разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736) и иными нормативными правовыми актами.

1.2. Правила устанавливают порядок приема, пребывания и обслуживания пациентов (потребителей услуг) в ООО «Офтальмологическая клиника Ревью» (далее – Клиника), а также их права и обязанности при получении медицинских услуг.

1.3. Настоящие Правила обязательны для ознакомления всеми посетителями и пациентами Клиники. С текстом Правил можно ознакомиться в регистратуре и на официальном сайте Клиники.

2. ИНФОРМАЦИЯ О КЛИНИКЕ

2.1. Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Офтальмологическая клиника Ревью».

2.2. Краткое наименование: ООО «Офтальмологическая клиника Ревью».

2.3. Место нахождения и фактический адрес: 115432, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный округ Даниловский, бульвар Братьев Весниных, д. 2.

2.4. Режим работы: ежедневно с 10:00 до 20:00, без выходных и перерывов (за исключением случаев, о которых сообщается дополнительно).

2.5. Контактная информация:

- Телефон: +7 (495) 445-88-11
- Электронная почта: info@reviewclinic.ru
- Сайт: <https://reviewclinic.ru>

2.6. Медицинскую помощь в Клинике оказывают специалисты, имеющие необходимые аккредитации, сертификаты, лицензии и допуски к медицинской деятельности. Информация о врачах, их квалификации и стаже работы размещена на сайте и в информационных стендах Клиники.

3. ПОРЯДОК ПРИЕМА И ЗАПИСИ НА ПРИЕМ

3.1. Запись на прием в Клинику осуществляется:

- по телефону +7 (495) 445-88-11;
- через сайт Клиники (форма обратной связи, онлайн-запись);
- при личном обращении в регистратуру Клиники.

3.2. При записи на прием пациент сообщает:

- свои фамилию, имя, отчество (полностью);
- дату рождения;
- контактный телефон и адрес электронной почты;
- причину обращения (жалобы, предполагаемый диагноз или цель визита);
- пожелания по выбору врача (при наличии).

3.3. Клиника подтверждает запись в течение 24 часов с момента обращения. При отсутствии подтверждения пациенту рекомендуется связаться с Клиникой повторно.

3.4. Подтверждение записи осуществляется по телефону или электронной почте. В случае необходимости отмены или переноса записи пациент обязан уведомить Клинику не менее чем за 24 часа до назначенного времени.

3.5. Пациент должен явиться на прием за 10–15 минут до назначенного времени для оформления медицинской документации.

3.6. При первичном обращении пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт). При повторных обращениях пациенту достаточно назвать свои фамилию и дату рождения для идентификации в электронной базе Клиники.

4. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

4.1. Потребители медицинских услуг (пациенты) имеют право на:

4.1.1. Получение медицинской помощи квалифицированными специалистами в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

4.1.2. Свободный выбор врача (в том числе по рекомендации, с учетом графика работы специалистов и наличия свободного времени в расписании).

4.1.3. Получение полной и достоверной информации о состоянии своего здоровья, диагнозе, методах обследования и лечения, предлагаемых медицинских услугах, их стоимости, а также о квалификации и опыте лечащего врача.

4.1.4. Сохранение врачебной тайны и конфиденциальность персональных данных в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.1.5. Знакомство с настоящими Правилами, прейскурантом цен на медицинские услуги и иной информацией, размещенной в открытом доступе в регистратуре и на сайте Клиники.

4.1.6. Согласие или отказ от медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 Федерального закона № 323-ФЗ, оформленный в письменной форме.

4.1.7. Подачу жалоб и предложений по качеству обслуживания и оказания медицинских услуг в письменной или устной форме (в том числе через книгу отзывов и предложений).

4.1.8. Возмещение ущерба, причиненного ненадлежащим оказанием медицинских услуг, в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

4.1.9. Получение в установленном порядке копий медицинских документов, выписок из них и иных необходимых справок.

5. ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

5.1. Потребители медицинских услуг обязаны:

5.1.1. Соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг.

5.1.2. Предоставлять достоверные сведения о состоянии своего здоровья, наличии противопоказаний, аллергических реакций, хронических заболеваний, а также о принимаемых лекарственных препаратах и иных факторах, имеющих значение для оказания медицинской помощи.

5.1.3. Предъявить документ, удостоверяющий личность, при первичном обращении или при наличии расхождений в записях.

5.1.4. Своевременно, в установленные часы, являться на прием к врачу. При опоздании более чем на 20 минут Клиника оставляет за собой право перенести приём на другое время без сохранения стоимости, либо оказать услугу в сокращённом объёме по согласованию с пациентом с соответствующим перерасчётом стоимости.

5.1.5. Соблюдать рекомендации и назначения лечащего врача, касающиеся диагностики, лечения и профилактики заболеваний. В случае несогласия с рекомендациями врача пациент вправе запросить альтернативное мнение другого специалиста Клиники.

5.1.6. Бережно относиться к имуществу Клиники и медицинскому оборудованию. В случае причинения вреда имуществу Клиники виновное лицо несет ответственность в соответствии с законодательством РФ.

5.1.7. Не создавать помех работе медицинского персонала и другим пациентам, соблюдать тишину и порядок в помещениях Клиники.

5.1.8. Соблюдать правила личной гигиены, использовать бахилы (или сменную обувь) при посещении Клиники, не вносить грязную, мокрую одежду и обувь.

5.1.9. Своевременно и в полном объёме производить оплату медицинских услуг в порядке, установленном разделом 6 настоящих Правил.

5.1.10. В случае невозможности явки на прием по уважительной причине уведомить Клинику за 24 часа для перераспределения времени другим пациентам.

5.1.11. Уважительно относиться к персоналу и другим пациентам Клиники, не допускать грубости, оскорблений и действий, нарушающих общественный порядок.

5.1.12. Лица, находящиеся в состоянии алкогольного или иного токсического опьянения, на прием не допускаются.

6. ОПЛАТА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

6.1. Медицинские услуги в Клинике оказываются на платной основе. Цены на услуги устанавливаются в соответствии с утвержденным прейскурантом, размещенным в регистратуре и на официальном сайте Клиники.

6.2. Стоимость медицинских услуг может изменяться в зависимости от объема и сложности медицинского вмешательства, расхода материалов, квалификации врача и других факторов. Актуальная стоимость услуг уточняется у медицинского регистратора перед началом оказания услуг.

6.3. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается между Клиникой и пациентом в письменной или устной форме. В договоре указываются вид и объем услуг, их стоимость, сроки оказания, порядок и форма оплаты.

6.4. Оплата медицинских услуг производится в рублях Российской Федерации путем:

- наличного расчета в кассу Клиники (с выдачей кассового чека);
- безналичного расчета (по счету) с использованием банковской карты или по реквизитам Клиники;
- через терминал оплаты в регистратуре.

6.5. Предоплата или полная оплата услуги может производиться перед ее началом, если иное не предусмотрено договором.

6.6. При отказе пациента от услуги до её начала, внесённая предоплата подлежит возврату в полном объёме, за вычетом фактически понесённых Клиникой расходов (например, стоимость уже использованных расходных материалов), о чём пациент уведомляется письменно.

6.7. Возврат денежных средств за неоказанную или ненадлежащим образом оказанную услугу производится в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей» и внутренними нормативными актами Клиники.

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

7.1. Медицинские услуги оказываются в порядке очередности приема, за исключением неотложных и экстренных случаев, когда медицинская помощь оказывается безотлагательно в соответствии с действующим законодательством.

7.2. Для оказания плановой медицинской помощи предварительная запись обязательна. Прием без записи возможен только при наличии свободного времени в расписании врача и по согласованию с администрацией Клиники.

7.3. Прием пациентов осуществляется строго по графику работы Клиники и врачей-специалистов. График работы врачей размещается в регистратуре и на сайте Клиники.

7.4. На каждом этапе оказания медицинских услуг пациенту разъясняется порядок предстоящих манипуляций, их цель, возможные риски и осложнения, необходимость получения согласия.

7.5. Пациент должен быть проинформирован о возможности бесплатного получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий и медицинской помощи по полису ОМС в других медицинских учреждениях.

7.6. При оказании экстренной медицинской помощи Клиника не вправе отказать пациенту в медицинской помощи независимо от наличия предварительной записи и оплаты.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПОСЕТИТЕЛЯМ И ОДЕЖДЕ

8.1. При посещении Клиники посетители обязаны иметь сменную обувь или использовать предоставляемые в регистратуре бахилы.

8.2. В помещениях Клиники запрещается нахождение в верхней (уличной) одежде.

8.3. В Клинике поддерживается деловой и опрятный внешний вид сотрудников, что предполагает и уважительное отношение к этому со стороны посетителей.

8.4. В здании Клиники запрещается курение, в том числе использование электронных сигарет и аналогов (Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ).

9. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ЖАЛОБАХ И ОБРАЩЕНИЯХ

9.1. Предложения и замечания по качеству обслуживания и оказания медицинских услуг принимаются:

- в устной форме – администрацией Клиники или непосредственно главным врачом;
- в письменной форме – через ящик для обращений в холле Клиники или по электронной почте info@reviewclinic.ru.

9.2. В Клинике ведется книга отзывов и предложений, которая находится у администратора и предоставляется по первому требованию посетителя.

9.3. Рассмотрение письменных обращений осуществляется в срок до 30 календарных дней с момента их регистрации, если иные сроки не установлены законом.

9.4. В случае возникновения спорных ситуаций, связанных с качеством оказанных медицинских услуг, пациент вправе обратиться в надзорные органы (Росздравнадзор, Роспотребнадзор) или в суд в установленном порядке.

10. БЕЗОПАСНОСТЬ И СОХРАННОСТЬ ИМУЩЕСТВА

10.1. Для обеспечения безопасности пациентов и персонала в Клинике установлена система видеонаблюдения. Запись ведется непрерывно и хранится в течение установленного срока.

10.2. Клиника не несет ответственности за ценные вещи, документы, деньги и другое имущество, оставленное без присмотра или переданное на хранение третьим лицам, не являющимся сотрудниками Клиники.

10.3. Запрещается проносить и оставлять в помещениях Клиники легковоспламеняющиеся, взрывчатые, едкие и ядовитые вещества, огнестрельное и холодное оружие.

10.4. Запрещается блокировать проходы и загромождать эвакуационные выходы. При срабатывании пожарной сигнализации или при возникновении иной чрезвычайной ситуации необходимо немедленно покинуть здание по указанию персонала, соблюдая спокойствие.

10.5. В случае обнаружения подозрительных предметов, запаха газа или иных признаков небезопасной ситуации необходимо немедленно сообщить сотрудникам Клиники.

11. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ КЛИНИКИ РОДИТЕЛЯМИ С ДЕТЬМИ

11.1. Детям до 14 лет разрешается находиться в Клинике только в сопровождении одного из родителей (законных представителей) или иного совершеннолетнего лица, уполномоченного родителями.

11.2. Сопровождающее лицо несет ответственность за поведение и безопасность ребенка во время пребывания в Клинике.

11.3. В целях соблюдения санитарного режима и предотвращения распространения инфекций, в детскую зону ожидания и в кабинеты врача проходят только ребенок и один сопровождающий. Другие члены семьи остаются в холле.

11.4. Нахождение детей в игровой зоне допускается только в присутствии взрослого сопровождающего. Клиника не несет ответственности за безопасность детей, оставленных без присмотра.

11.5. Родители (законные представители) обязаны предоставлять достоверную информацию о состоянии здоровья ребенка, наличии аллергий и противопоказаний, а также соблюдать рекомендации врача по уходу за ребенком до и после процедур.

12. ТАЙНА, КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

12.1. Вся информация о состоянии здоровья пациента, диагнозах, методах лечения, а также иные сведения, полученные в процессе оказания медицинской помощи, являются врачебной тайной и не подлежат разглашению без письменного согласия пациента, за исключением случаев, прямо предусмотренных федеральными законами (ст. 13 Федерального закона № 323-ФЗ).

12.2. Пациент дает письменное согласие на обработку своих персональных данных (в том числе сведений, составляющих врачебную тайну) в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» при подписании Информированного добровольного согласия.

12.3. Пациент вправе знакомиться с записями в своей медицинской карте, получать копии медицинских документов и выписок в установленном порядке.

12.4. На сайте Клиники и в социальных сетях могут размещаться отзывы и фотоматериалы, но только с предварительного письменного согласия пациента и без раскрытия его полного имени (по желанию и с согласия пациента).

12.5. Срок хранения согласий на обработку персональных данных составляет 5 лет с момента окончания оказания медицинской помощи, либо иной срок, установленный законодательством.

13. ОГРАНИЧЕНИЯ И ЗАПРЕТЫ

13.1. В Клинике запрещается:

- прохождение в служебные помещения (кабинеты врачей, операционный блок, лаборатории и другие закрытые зоны) без сопровождения медицинского персонала;
- проведение фото-, видео- и аудиосъемки в клинике без предварительного согласия администрации (разрешается только в зоне холла для личных целей без использования вспышки и штатива);
- употребление пищи и напитков в медицинских кабинетах;
- препятствование работе медицинского персонала и администрации;
- размещение объявлений, листовок и иных материалов без разрешения администрации;
- нарушение правил пожарной безопасности, в том числе блокировка проходов и эвакуационных выходов;
- курение, включая электронные сигареты, на всей территории Клиники.

14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

14.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения главным врачом Клиники и обязательны для всех пациентов и посетителей Клиники.

14.2. Изменения и дополнения в Правила вносятся приказом главного врача Клиники и доводятся до сведения пациентов через информационные стенды и сайт Клиники.

14.3. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, решаются в соответствии с действующим законодательством РФ.

14.4. С настоящими Правилами пациент имеет право ознакомиться в регистратуре Клиники и на официальном сайте.