



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

«Университетский медицинский центр»
/ Скоробогатых К.В. /
Приказ № 03 от «17» августа 2026 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И СОПРОВОЖДАЮЩИХ ИХ ЛИЦ

**ООО «Университетский медицинский центр» (площадка: пер. Протопоповский, д. 17,
стр. 3)**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов и сопровождающих их лиц (далее — Правила) являются локальным нормативным актом Общества с ограниченной ответственностью «Университетский медицинский центр» (далее — Клиника) и определяют порядок обращения пациента за медицинской помощью, права и обязанности пациента, правила поведения в помещениях Клиники, порядок предоставления информации о состоянии здоровья, порядок ознакомления с медицинской документацией и порядок разрешения конфликтных ситуаций.

1.2. Правила разработаны в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 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 Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг...»;
- Приказом Минздрава России от 13.03.2025 № 118н (требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций);
- Приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н (порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Клиника оказывает медицинскую помощь исключительно в амбулаторных условиях, на возмездной основе, на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности. Скорая, в том числе скорая специализированная, медицинская помощь Клиникой не оказывается. При состояниях, угрожающих жизни, необходимо вызвать скорую медицинскую помощь по номеру 103 (со стационарного телефона — 03) или обратиться в ближайшее медицинское учреждение.

1.4. Настоящие Правила обязательны для пациентов, их законных представителей и сопровождающих лиц, а также для всех иных лиц, находящихся в помещениях Клиники. Работники Клиники руководствуются настоящими Правилами в части, их касающейся.

1.5. Правила размещаются на информационном стенде в холле Клиники и на официальном сайте <https://headache.ru> в разделе «Информация для пациентов». Пациент считается ознакомленным с Правилами с момента их размещения в указанных местах; факт ознакомления дополнительно фиксируется при заключении договора об оказании платных медицинских услуг.

1.6. Изменения в Правила вносятся приказом генерального директора. Новая редакция вступает в силу с даты, указанной в приказе, и подлежит размещению в порядке п. 1.5.

2. Сведения о Клинике

2.1. Сведения об исполнителе медицинских услуг на данной площадке:

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Университетский медицинский центр»
Сокращённое наименование	ООО «Университетский медицинский центр»
ОГРН	1257700025813
ИНН	9716004570
Юридический адрес	129281, г. Москва, Олонецкий проезд, д. 18, к. 1, пом. 3/1
Адрес осуществления медицинской деятельности	129090, г. Москва, пер. Протопоповский, д. 17, стр. 3, пом. 6/1
Лицензия на медицинскую деятельность	Лицензия № ЛО41-01137-77/04574537
Телефон	+7 (495) 190-75-79
Электронная почта	info@headache.ru
Официальный сайт	https://headache.ru
Генеральный директор	Скоробогатых Кирилл Владимирович
Руководитель площадки	Скоробогатых Кирилл Владимирович

2.2. Медицинские услуги на данной площадке оказываются под коммерческим обозначением (брендом) «Университетская клиника головной боли». Использование единого бренда не означает, что исполнителем по договору является иное юридическое лицо: исполнителем медицинских услуг по адресу пер. Протопоповский, д. 17, стр. 3 является ООО «Университетский медицинский центр».

2.3. Режим работы Клиники (приём по предварительной записи):

- понедельник — пятница: с 09:00 до 20:00;
- суббота, воскресенье: с 09:00 до 18:00.

2.4. Приём ведётся по предварительной записи согласно утверждённому расписанию специалистов. Индивидуальные часы приёма врачей доступны в расписании онлайн-записи на сайте <https://headache.ru> (форма «Запись на приём»), а также уточняются у администраторов по телефону.

2.5. Запись на приём осуществляется:

- по телефону +7 (495) 190-75-79;
- через формы записи на сайте <https://headache.ru> и иные каналы связи, указанные на сайте Клиники;
- лично на стойке администратора в часы работы Клиники.

2.6. Просим приходить за 5–10 минут до назначенного времени. Порядок действий при опоздании, отмене и переносе записи установлен п. 3.7–3.9 настоящих Правил.

2.7. Врач вправе прервать приём для оказания неотложной медицинской помощи пациенту, состояние которого требует безотлагательного вмешательства. В этом случае администратор информирует ожидающих пациентов о задержке и предлагает варианты продолжения или переноса приёма. Просим с пониманием отнестись к ситуациям, когда приём начинается позже назначенного времени: приём предыдущего пациента может потребовать больше времени, чем планировалось.

3. Порядок обращения пациента за медицинской помощью

3.1. При первичном обращении пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность. Законный представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его полномочия (свидетельство о рождении ребёнка, решение суда, доверенность и т.п.).

3.2. На основании предъявленных документов оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, в которую вносятся:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- пол, дата рождения;
- адрес регистрации по данным документа, удостоверяющего личность, и фактический адрес проживания (со слов пациента);
- реквизиты документа, удостоверяющего личность;
- контактный телефон и адрес электронной почты (при добровольном предоставлении);
- сведения о законном представителе — для несовершеннолетних и недееспособных лиц;
- сведения о полисе ДМС — при оказании услуг в рамках программы добровольного медицинского страхования.

3.3. До начала оказания медицинских услуг пациент (законный представитель):

- заключает договор об оказании платных медицинских услуг;
- подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (ст. 20 ФЗ № 323-ФЗ);
- подписывает согласие на обработку персональных данных, включая сведения о состоянии здоровья.

3.4. Пациент вправе отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения. Отказ оформляется в письменной форме с разъяснением возможных последствий (ст. 20 ФЗ № 323-ФЗ). Отказ пациента от медицинского вмешательства не является основанием для отказа Клиники в дальнейшем оказании медицинской помощи.

3.5. Пациент вправе отказаться от получения информации о состоянии своего здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе. Такой отказ оформляется письменно и приобщается к медицинской документации.

3.6. Листок нетрудоспособности оформляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, при наличии медицинских показаний и при наличии у Клиники соответствующих полномочий. Справки и медицинские заключения выдаются по установленным формам.

3.7. Порядок при опоздании на приём:

- опоздание менее 15 минут — приём проводится, но его продолжительность сокращается на время опоздания; стоимость услуги при этом не изменяется;
- опоздание на 15 минут и более — приём в назначенное время не проводится, поскольку его проведение невозможно без нарушения расписания других пациентов. Администратор предлагает ближайшее свободное время для записи.

3.8. Если пациент понимает, что задерживается, ему необходимо сообщить об этом по телефону +7 (495) 190-75-79 или иным способом, указанным на сайте Клиники. Клиника со своей стороны постарается подобрать удобную альтернативу.

3.9. Об отмене или переносе записи пациенту необходимо сообщить не позднее чем за 24 часа до назначенного времени по телефону +7 (495) 190-75-79. Условия отмены записи, последствия неявки и опоздания в части расчётов регулируются договором об оказании платных медицинских услуг.

4. Права пациента

4.1. При обращении в Клинику пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники;
- выбор врача с учётом его согласия и расписания приёма;
- получение медицинской помощи в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях;
- получение информации об исполнителе услуг, лицензии, квалификации медицинских работников, ценах на услуги и порядке их оказания;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на её основании выписок, копий и медицинских заключений (по запросу отдельному);
- получение справки об оплате медицинских услуг для представления в налоговый орган;
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании медицинской помощи, в порядке, установленном законодательством;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также в надзорные органы и суд.

4.2. Настоящие Правила не ограничивают и не могут ограничивать права пациента, установленные ФЗ № 323-ФЗ и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

5. Обязанности пациента

5.1. Пациент (законный представитель, сопровождающее лицо) обязан:

- соблюдать настоящие Правила, тишину, чистоту и порядок в помещениях Клиники;
- сообщать врачу достоверные сведения о состоянии здоровья, перенесённых заболеваниях, принимаемых лекарственных препаратах, аллергических реакциях и иных обстоятельствах, имеющих значение для диагностики и лечения;
- являться на приём своевременно — рекомендуется приходить за 5–10 минут до назначенного времени — и заблаговременно предупреждать Клинику о невозможности явки или об опоздании;
- уважительно относиться к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям;
- бережно относиться к имуществу Клиники и имуществу других лиц;
- соблюдать требования пожарной безопасности; при обнаружении источников возгорания или иных обстоятельств, угрожающих безопасности, немедленно сообщить работникам Клиники;
- в случае возникновения чрезвычайной ситуации или при угрозе её возникновения выполнять указания работников Клиники и уполномоченных государственных органов;
- оплачивать оказанные медицинские услуги в порядке и сроки, установленные договором.

5.2. Выполнение назначений и рекомендаций лечащего врача является условием достижения результата лечения. Отказ от выполнения рекомендаций не является дисциплинарным нарушением и не влечёт для пациента санкций, однако в этом случае Клиника не может гарантировать достижение ожидаемого результата лечения.

6. Правила поведения в помещениях Клиники

6.1. В помещениях Клиники запрещается:

- находиться в верхней одежде и без бахил;
- курить, в том числе использовать электронные средства доставки никотина и кальяны;
- употреблять алкогольную и спиртосодержащую продукцию, наркотические средства и психотропные вещества;
- находиться в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения (за исключением случаев, когда лицу требуется экстренная или неотложная медицинская помощь);
- проносить оружие всех видов, боеприпасы, их имитаторы и муляжи, электрошоковые устройства, газовые баллончики и аэрозольные распылители, взрывчатые, пиротехнические, легковоспламеняющиеся, радиоактивные, ядовитые, едкие и коррозирующие вещества, а также иные предметы и вещества, оборот которых ограничен или запрещён в Российской Федерации либо которые могут представлять угрозу для безопасности окружающих;
- нарушать тишину и покой других пациентов: громко разговаривать, вести телефонные разговоры на громкой связи, слушать музыку или смотреть видео без наушников;
- допускать неуважительное отношение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям: повышать голос, оскорблять, угрожать, использовать нецензурную лексику, совершать иные действия, унижающие честь и достоинство;
- находиться в служебных помещениях без сопровождения работника Клиники;
- самостоятельно пользоваться медицинским оборудованием, служебными телефонами и компьютерами Клиники;
- приходить с животными и птицами, за исключением собак-проводников, сопровождающих лиц с нарушением зрения, при наличии подтверждающих документов;
- приносить растения и предметы с резким запахом, способные вызвать аллергическую реакцию у окружающих;
- бегать по коридорам и лестницам, сидеть на ступенях и перилах;
- самостоятельно подключать личные электроприборы к электросети Клиники (за исключением зарядных устройств в специально предусмотренных для этого местах);
- играть в азартные игры;
- оставлять мусор и отходы вне предназначенных для этого мест;
- оставлять несовершеннолетних детей без присмотра.

6.2. Клиника не несёт ответственности за сохранность личных вещей, оставленных пациентами и посетителями без присмотра в общих зонах.

7. Фото-, видеосъёмка и аудиозапись

7.1. Пациент вправе вести запись оказываемой ему лично медицинской услуги и хода своего приёма, но предварительно уведомив об этом врача.

7.2. Съёмка и запись других пациентов, посетителей и работников Клиники без их согласия не допускаются (ст. 152.1 Гражданского кодекса Российской Федерации, ст. 13 ФЗ № 323-ФЗ о врачебной тайне).

7.3. Не допускается съёмка в зонах и ракурсах, в которых могут быть зафиксированы персональные данные третьих лиц: стойка администратора, мониторы рабочих мест, медицинская документация других пациентов, списки записи.

7.4. Клиника не возражает против того, чтобы пациенты делились впечатлениями о посещении. Съёмка интерьеров и общих зон Клиники, на которых не видны другие пациенты и работники Клиники, а также публикация таких материалов в социальных сетях, в том числе с указанием названия Клиники и отметкой её аккаунтов, разрешены и не требуют отдельного согласования.

7.5. Профессиональная фото- и видеосъёмка, съёмка для средств массовой информации и рекламных целей осуществляется только по предварительному письменному согласованию с администрацией Клиники.

8. Информация о состоянии здоровья и врачебная тайна

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной форме и включает сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и его последствиях, а также о результатах лечения и возможных осложнениях.

8.2. В отношении несовершеннолетних, не достигших возраста, установленного ч. 2 ст. 54 ФЗ № 323-ФЗ, и лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, информация предоставляется законному представителю.

8.3. Сведения о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иные сведения, полученные при обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. Разглашение таких сведений третьим лицам без письменного согласия пациента не допускается, за исключением случаев, прямо предусмотренных ч. 4 ст. 13 ФЗ № 323-ФЗ.

8.4. Пациент вправе определить лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья. Такое поручение оформляется письменно и приобщается к медицинской документации.

8.5. Работники Клиники не предоставляют информацию о состоянии здоровья пациента по телефону, если личность звонящего не может быть достоверно установлена.

9. Ознакомление с медицинской документацией, выдача выписок и копий

9.1. Пациент (законный представитель) имеет право на ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном Приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н.

9.2. Для ознакомления с оригиналом медицинской документации подаётся письменное заявление на имя генерального директора с указанием фамилии, имени, отчества, реквизитов документа, удостоверяющего личность, периода оказания медицинской помощи и способа получения ответа. Форма заявления предоставляется администратором Клиники.

9.3. Ознакомление с оригиналом медицинской документации осуществляется в помещении Клиники в согласованное время в присутствии работника Клиники.

9.4. Выписки, копии медицинской документации и медицинские заключения предоставляются на основании письменного заявления в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня его получения

Клиникой. Предоставление копий медицинской документации по заявлению пациента осуществляется без взимания платы.

9.5. Справка об оплате медицинских услуг для представления в налоговый орган выдаётся по заявлению пациента в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10. Персональные данные и видеонаблюдение

10.1. Обработка персональных данных пациентов, посетителей и работников осуществляется в соответствии с ФЗ № 152-ФЗ и Политикой в отношении обработки персональных данных, размещённой на сайте <https://headache.ru>.

10.2. В общих зонах помещений Клиники (зона ресепшн, коридоры, зона ожидания) ведётся открытое видеонаблюдение в целях обеспечения безопасности, охраны имущества и внутреннего контроля качества и безопасности медицинской помощи. Видеонаблюдение не ведётся в кабинетах врачей, в помещениях для переодевания и отдыха работников и в санитарных комнатах.

10.3. Порядок ведения видеонаблюдения, сроки хранения записей и порядок доступа к ним установлены Положением об организации видеонаблюдения, размещённым в холле Клиники и на сайте <https://headache.ru>.

10.4. При выборе пациентом площадки по адресу Протопоповский пер., д. 17, стр. 3, данные, необходимые для оформления записи, могут быть переданы ООО «Университетской клиникой» ООО «Университетскому медицинскому центру» в рамках договора-поручения на обработку персональных данных. До момента начала оказания медицинских услуг ООО «Университетский медицинский центр» осуществляет обработку указанных данных в качестве лица, действующего по поручению оператора. С момента заключения договора об оказании платных медицинских услуг и начала оказания медицинской помощи ООО «Университетский медицинский центр» осуществляет обработку персональных данных в качестве самостоятельного оператора в части, относящейся к оказанию медицинских услуг.

11. Порядок рассмотрения обращений и разрешения конфликтных ситуаций

11.1. Пациент вправе обратиться с предложением, заявлением или жалобой:

- устно — к администратору Клиники или к руководителю площадки;
- письменно — на имя генерального директора, передав обращение администратору либо направив его почтой;
- по электронной почте info@headache.ru;
- через форму обратной связи на сайте <https://headache.ru>.

11.2. Ответ на письменное обращение направляется заявителю в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня получения обращения Клиникой, способом, указанным в обращении.

11.3. Клиника заинтересована в урегулировании разногласий в досудебном порядке и рассматривает каждое обращение по существу. Обращение пациента к должностным лицам Клиники не является обязательным условием и не ограничивает право пациента обратиться в надзорные органы или в суд.

11.4. Контактные данные органов, осуществляющих контроль в сфере охраны здоровья и защиты прав потребителей (Росздравнадзор, Роспотребнадзор, Департамент здравоохранения города Москвы), размещаются на информационном стенде Клиники и/или на сайте <https://headache.ru>.

12. Ответственность

12.1. Лица, нарушившие настоящие Правила, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.2. При грубом нарушении настоящих Правил, в том числе при агрессивном поведении, оскорблении работников или других пациентов, нахождении в состоянии опьянения, создании угрозы безопасности окружающих или порче имущества, работники Клиники вправе потребовать прекращения таких действий, а при отказе — отказать в дальнейшем нахождении в помещениях Клиники и вызвать сотрудников правоохранительных органов.

12.3. Отказ в оказании медицинской помощи по основаниям, указанным в п. 12.2, не допускается в случаях, требующих оказания экстренной или неотложной медицинской помощи.

12.4. Клиника вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор об оказании платных медицинских услуг в случаях и в порядке, предусмотренных договором и законодательством Российской Федерации.

13. Заключительные положения

13.1. Настоящие Правила вступают в силу с даты их утверждения приказом генерального директора.

13.2. С даты вступления в силу настоящей редакции Правила внутреннего распорядка предыдущей редакции утрачивают силу.

13.3. Настоящие Правила применяются исключительно к медицинской помощи, оказываемой по адресу: 129090, г. Москва, пер. Протопоповский, д. 17, стр. 3, пом. 6/1. Правила внутреннего распорядка иных площадок, работающих под брендом «Университетская клиника головной боли», утверждаются соответствующими юридическими лицами — исполнителями услуг на этих площадках.