

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

ООО «ВАЛЬВЕРДЕ» · редакция от 28.09.2026 · версия 1.1

Документ подготовлен и сверен с действующими нормами; реквизиты приказа об утверждении будут указаны здесь после его подписания руководителем.

1. Общие положения

Правила определяют порядок обращения пациентов в ООО «ВАЛЬВЕРДЕ», права и обязанности сторон и порядок разрешения спорных ситуаций. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ, Законом РФ «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления платных медицинских услуг (постановление Правительства РФ от 30.05.2026 № 659).

Обращаясь в клинику, пациент подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами.

2. Порядок обращения и приёма

- приём ведётся по предварительной записи в часы работы клиники: ежедневно с 9:00 до 21:00;
- при первом визите предъявляется документ, удостоверяющий личность;
- до оказания услуги оформляются договор и информированное добровольное согласие;
- пациенту, опоздавшему более чем на 15 минут, приём может быть перенесён на другое время — чтобы не сдвигать запись других пациентов;
- при невозможности прийти просим предупредить не позднее чем за 3 часа.

3. Права пациента

Полный перечень — на странице [«Права и обязанности пациента» \(/documents/prava-patsienta\)](#). В том числе: выбор врача, информация о состоянии здоровья и о применяемых методах, отказ от вмешательства, сохранение врачебной тайны, ознакомление с медицинской документацией и получение её копий, обращение с претензией.

4. Обязанности пациента

- сообщать достоверные сведения о состоянии здоровья, перенесённых заболеваниях, принимаемых препаратах и аллергических реакциях;
- соблюдать назначения и рекомендации врача, режим ухода после процедуры;
- бережно относиться к имуществу клиники;
- соблюдать чистоту и тишину, не мешать другим пациентам;
- своевременно оплачивать услуги в соответствии с договором.

5. В клинике запрещается

- находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- курить, в том числе электронные системы доставки никотина;
- проносить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества;
- вести фото- и видеосъёмку без согласия администрации и присутствующих лиц — в зоне приёма это затрагивает врачебную тайну других пациентов;
- приводить животных, кроме собак-проводников, сопровождающих пациента с нарушением зрения;
- допускать грубое или агрессивное поведение в отношении персонала и других пациентов.

6. Основания для отказа в оказании услуги

Клиника вправе отказать в оказании платной медицинской услуги, если:

- у пациента выявлены противопоказания к процедуре;
- пациент отказывается подписать информированное добровольное согласие или договор;
- пациент находится в состоянии опьянения либо ведёт себя так, что это угрожает безопасности персонала и других пациентов;
- пациент сообщил заведомо недостоверные сведения о состоянии здоровья, влияющие на безопасность процедуры.

Отказ от медицинского вмешательства по неотложным показаниям и отказ в экстренной помощи не допускаются; при состоянии, требующем экстренной помощи, персонал вызывает скорую медицинскую помощь.

7. Медицинская документация

Медицинская карта хранится в клинике. Пациент вправе ознакомиться с документацией и получить копии и выписки по письменному заявлению в сроки, установленные

законодательством. Сведения, составляющие врачебную тайну, третьим лицам передаются только с письменного согласия пациента.

8. Информация о состоянии здоровья

Информацию о состоянии здоровья пациент получает лично от лечащего врача в доступной форме. Она включает результаты осмотра, сведения о выявленных состояниях, о методах и рисках вмешательства, о возможных вариантах и их последствиях, о результатах проведенной процедуры.

Информация не предоставляется пациенту против его воли. При неблагоприятном прогнозе сведения сообщаются деликатно — самому пациенту либо, с его разрешения, супругу, детям, родителям или иным близким родственникам.

Пациент и его законный представитель вправе непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья, и на основании письменного заявления получать медицинские документы, их копии и выписки.

Сведения, содержащиеся в медицинской документации, составляют врачебную тайну и без согласия пациента предоставляются только по основаниям, прямо предусмотренным статьёй 13 Федерального закона № 323-ФЗ.

9. Порядок выдачи справок и выписок

Справки и выписки из медицинской документации выдаются по письменному заявлению пациента или его законного представителя в сроки, установленные законодательством. Заявление подаётся в клинику либо направляется на info@valverdeclinic.ru.

Листки нетрудоспособности клиника не выдаёт: экспертиза временной нетрудоспособности в перечень работ (услуг) по лицензии не входит.

10. Платные медицинские услуги

Все услуги клиники платные и оказываются по договору, с предварительным согласием пациента и после информирования о стоимости. Пациент вправе требовать оказания услуг надлежащего качества, а также сведений о лицензии и о квалификации специалистов.

Правила и условия оказания — на странице [«Правила предоставления платных медицинских услуг» \(/documents/pravila\)](#), цены — в разделе [«Цены» \(/price\)](#).

11. Разрешение спорных ситуаций

При нарушении своих прав пациент (его законный представитель) вправе обратиться к директору клиники, в контролирующие органы и в суд. Порядок подачи и рассмотрения обращений описан на странице [«Порядок рассмотрения обращений, претензий и предложений» \(/documents/poryadok-obrashcheniy\)](/documents/poryadok-obrashcheniy), адреса органов — в разделе [«Сведения об организации» \(/svedeniya\)](/svedeniya).

12. Ответственность

Нарушение настоящих Правил, санитарно-гигиенических норм и режима работы клиники влечёт ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Нарушением считается в том числе:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам;
- неявка или несвоевременная явка на приём либо на процедуру без предупреждения;
- несоблюдение назначений и рекомендаций врача, в том числе режима ухода после процедуры;
- применение лекарственных препаратов и средств ухода по собственному усмотрению вопреки назначению;
- прерывание курса процедур без уведомления врача.

Клиника вправе отказать в дальнейшем оказании услуг в случаях, перечисленных в разделе 6 настоящих Правил.

Общество с ограниченной ответственностью «ВАЛЬВЕРДЕ» (ООО «ВАЛЬВЕРДЕ»). ОГРН 1190280002021, ИНН 0274943293, КПП 027401001. Директор — Васильева Лия Даниловна. Адрес: 450077, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Коммунистическая, д. 105, этаж 1. Сайт: <https://valverdeclinic.ru>

Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО41-01170-02/00331988 (/licenziya) от 07.06.2019, выдана: Министерство здравоохранения Республики Башкортостан, бессрочно.

Имеются противопоказания. Необходима консультация специалиста.

© 2026 VALVERDE CLINIC. Информация на сайте не является публичной офертой. Стоимость и возможность процедуры определяет врач на очной консультации. Карта сайта (/karta-sayta) · Поиск (/poisk)