УТВЕРЖДЕНО
приказом Генерального директора
ООО «АНТЕРУС» Сулейманова Р. В.
от «18» декабря 2025 г. № 11

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТА (ПОСЕТИТЕЛЯ) В ОБЩЕСТВЕ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АНТЕРУС»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила поведения пациента (посетителя) в ООО «АНТЕРУС» (далее — Правила) устанавливают порядок и правила поведения на территории Общества (далее — территория Общества) в целях обеспечения безопасности, конфиденциальности и лечебно-охранительного режима, защиты прав и законных интересов пациентов, посетителей и работников.

1.2. Правила распространяются на пациентов, законных представителей несовершеннолетних и недееспособных пациентов, сопровождающих лиц и иных посетителей, находящихся на территории Общества (далее совместно — Посетители).

1.3. Правила являются неотъемлемой частью условий оказания услуг Обществом и обязательны к соблюдению. Посетитель считается ознакомленным с Правилами с момента заключения договора с Обществом (в силу прямой ссылки в договоре), в том числе при заключении договора путём внесения предварительной оплаты, а также в силу размещения текста Правил на информационном стенде и на официальном сайте Общества (anterus.ru) до начала оказания услуг.

1.4. Территория Общества оборудована средствами видеонаблюдения в общих зонах в целях обеспечения безопасности Посетителей и работников; информация об этом размещается в местах его осуществления. Порядок видеонаблюдения приведён в п. 4.4 настоящих Правил.

2. Порядок посещения

2.1. Приём осуществляется по предварительной записи на согласованные дату и время. Посетитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, а законный представитель несовершеннолетнего — также документы, подтверждающие полномочия представителя.

2.2. Перенос, отмена приёма и последствия неявки или опоздания определяются договором, заключённым между Посетителем (Заказчиком) и Обществом, и Правилами записи на приём и предварительной оплаты медицинских услуг в ООО «АНТЕРУС», размещёнными на официальном сайте Общества.

2.3. Несовершеннолетние пациенты находятся на территории Общества в сопровождении законного представителя либо лица, уполномоченного законным представителем в письменной форме, за исключением случаев самостоятельного обращения несовершеннолетнего в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ.

3. Общие правила поведения на территории Общества

3.1. Посетители обязаны вести себя корректно и уважительно по отношению к другим пациентам, посетителям и работникам Общества, соблюдать общественный порядок и тишину.

3.2. На территории Общества запрещается: курение (в том числе электронных сигарет и вейпов); нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения; употребление алкогольных напитков, наркотических средств и психотропных веществ; агрессивное, оскорбительное или угрожающее поведение в отношении других лиц; порча имущества Общества.

3.3. Посетители обязаны уважать конфиденциальность (врачебную тайну и частную жизнь) других пациентов, в том числе не подходить к чужим кабинетам приёма, не вступать в контакт с другими пациентами без их согласия, не пытаться получить сведения о факте их обращения, диагнозе или ходе лечения.

4. Аудио-, фото- и видеосъёмка на территории Общества

4.1. Проведение Посетителем аудио-, фото- и видеозаписи в зонах ожидания, коридорах и иных общих зонах Общества допускается только с предварительного письменного согласия администрации Общества, а аудио- и видеозаписи приёма (консультации) — только при условии предварительного уведомления и согласия медицинского работника, участвующего в его оказании, а при совместном (парном) приёме — также согласия другого участника, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

4.2. Посетителю запрещается без согласия соответствующих лиц осуществлять съёмку других пациентов, посетителей и работников Общества, а равно распространять (публиковать, направлять третьим лицам, размещать в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая социальные сети и мессенджеры) изображение, голос и иные сведения о частной жизни таких лиц, полученные на

территории Общества (ст. 150, 152.1 Гражданского кодекса Российской Федерации; Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»).
4.3. При выявлении факта несанкционированной съёмки Общество вправе потребовать от Посетителя прекратить съёмку и удалить полученные материалы, а также принять меры, предусмотренные разделом 5 настоящих Правил и соответствующим договором.
4.4. Видеонаблюдение в общих зонах территории Общества ведётся Обществом в целях обеспечения безопасности Посетителей и работников без ведения аудиозаписи, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации; информация об этом размещается в местах его осуществления. Видео- и аудиофиксация процесса оказания медицинской, в том числе психиатрической (психотерапевтической), помощи Обществом не осуществляется.

5. Ответственность за нарушение Правил

5.1. При нарушении Посетителем настоящих Правил работник Общества вправе сделать замечание и потребовать прекратить нарушение.
5.2. При систематическом или грубом нарушении настоящих Правил, в том числе при агрессивном поведении, угрозе жизни или здоровью работников либо других пациентов, оскорблении работников, а также при несанкционированной съёмке, которую Посетитель отказался прекратить по требованию Общества, Общество вправе не допустить Посетителя на территорию Общества, а равно прекратить оказание услуги в текущем посещении, если поведение Посетителя делает невозможным надлежащее и безопасное оказание услуги. Односторонний отказ Общества от исполнения договора допускается только в случаях, прямо предусмотренных законом. Положения настоящего раздела не применяются при наличии у пациента признаков состояния, требующего оказания медицинской помощи в экстренной форме: такая помощь оказывается безотлагательно и бесплатно (статья 11 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ).
5.3. При нарушении прав и законных интересов работников или других пациентов, в том числе при незаконном распространении их изображения или сведений о частной жизни, Общество вправе обращаться за защитой в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, включая обращение в органы внутренних дел и суд.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящие Правила утверждаются приказом Генерального директора Общества и вступают в силу с даты, указанной в приказе.
6.2. Изменения и дополнения в Правила вносятся приказом Генерального директора Общества. Актуальная редакция Правил размещается на информационном стенде Общества и на сайте anterus.ru.