

Общество с ограниченной  
ответственностью  
«Жизнецвет»  
(ООО «Жизнецвет»)



УТВЕРЖДАЮ:  
Генеральный директор  
ООО «Жизнецвет»

Л.В. Ильинова

«01» октября 2021 года

## Правила внутреннего распорядка для граждан, с которыми заключены договоры оказания услуг в Центре активного долголетия «Жизнецвет»

### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для граждан, с которыми заключены договоры оказания услуг в Центре активного долголетия ООО «Жизнецвет» (далее – Потребитель) (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для Потребителей, получателей социальных услуг разработанным в соответствии с Федеральными законами № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», № 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», №442-ФЗ от 28 декабря 2013 г. "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" иными локальными нормативными актами ООО «Жизнецвет» (далее – Центр активного долголетия) – это регламент, определяющий: порядок обращения Потребителя, получателя социальных услуг в Центр активного долголетия, права и обязанности, правила поведения и проживания в Центре активного долголетия, осуществление выдачи выписок из медицинской документации, - распространяющий свое действие на всех клиентов, получателей социальных услуг, обращающихся за оказанием социальных услуг и медицинской помощью.

Социальные услуги предоставляются гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории РФ, и /или признанным нуждающимися в социальном обслуживании в связи с полной или частичной утратой способности, либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности (далее – получатели социальных услуг).

При предоставлении социального обслуживания, в стационарной форме социального обслуживания, получателю социальных услуг обеспечиваются:

- надлежащий уход;
- безопасные условия проживания и предоставления социальных услуг;
- соблюдение требований и правил пожарной безопасности;
- соблюдение требований государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

Настоящие Правила обязательны для персонала и Потребителей, получателей социальных услуг, а также иных лиц, обратившихся в Центр активного долголетия,

разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав Потребителей, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Потребителю социальных услуг и своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила обязательны для всех Потребителей, проживающих и проходящих лечение в Центре активного долголетия.

1.3. С Правилами Потребитель (либо его законный представитель, либо Заказчик услуг) знакомятся самостоятельно. Правила размещены на информационном стенде в холле Центра, а также на сайте ООО «Жизнецвет» : <https://жизнецвет.рф/>.

1.4. Представитель Потребителя должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов Потребителя.

## **2. Порядок обращения Потребителей в Центр активного долголетия**

2.1. В соответствии с Договором на оказание услуг в Центре активного долголетия предоставляются социальные и медицинские услуги.

2.2. В Центр активного долголетия обращаются Потребители (или Заказчики в интересах Потребителей, их законные представители), нуждающиеся в оказании социальных и медицинских услуг.

2.3. В случае обращения в Центр активного долголетия Потребителя с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, Потребитель направляется в инфекционное медицинское учреждение. Лица, нуждающиеся в стационарном лечении и срочной специализированной медицинской помощи, направляются лечащим врачом в соответствующие лечебные учреждения

2.4. Особенности внутреннего распорядка Центра при оказании медицинской помощи:

2.4.1. Медицинская помощь Потребителям может быть оказана в медицинских кабинетах Центра в соответствии с имеющейся лицензией, выданной в установленном порядке. Медицинские работники, с учётом показаний, проводят осмотр получателей социальных услуг и оказывают нуждающимся необходимую медицинскую помощь.

2.4.2. При первичном обращении в Центр активного долголетия Потребитель представляет документ, удостоверяющий личность. В момент обращения Потребителя между Потребителем и Центром заключается Договор об оказании социальных и медицинских услуг, для оформления которого Потребитель сообщает свои паспортные данные.

2.4.3. Письменный договор с Потребителем (Заказчиком) на оказание услуг заключается по форме, утвержденной в Центре активного долголетия. Внесение изменений в Договор, допускается путем подписания дополнительного соглашения.

2.4.4. При заключении Договора Потребитель (Заказчик) сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон.

2.4.5. Центр активного долголетия осуществляет обработку персональных данных Потребителя (Заказчика) исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, обеспечивает сохранность персональных данных Потребителя (Заказчика).

2.4.6. Потребитель подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со ст. 20 Федерального Закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан». В случае отказа от медицинского вмешательства Потребитель подписывает отказ в соответствии со ст. 20 Федерального Закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан».

2.4.7. Прием Потребителя врачами Центра проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием Потребителя для оказания неотложной медицинской помощи другому Потребителю.

2.5. Особенности внутреннего распорядка Центра при оказании социальных услуг:

2.5.1. В день поступления в Учреждение граждане проходят медицинский осмотр медицинскими специалистами, санитарную обработку, опрос Главного администратора и осмотр вещей. На срок до 7 дней вновь принятые получатели социальных услуг могут находиться в приёмно-карантинном отделении учреждения. Затем, с учётом медицинских показаний и заключения психолога поселяются в двух-трёх местную комнату для постоянного проживания. Последующий перевод из одной комнаты в другую, возможен по медицинским показаниям, по просьбе граждан с разрешения администрации Учреждения по согласованию с врачом.

2.5.2. При конфликтных ситуациях между соседями жилых комнатах переводы производятся без их согласия, но с учетом их мнений.

2.5.3. Проживающим гражданам разрешается пользоваться личными предметами одежды, обуви. При заезде в Центр составляется Опись личных вещей получателя социальных услуг, сезонная одежда маркируется инициалами гражданина, хранится в комнатах проживания. После получения вещей из стирки/чистки сиделка раскладывает их в соответствии с описями и маркировкой по закрепленным за ней получателям социальных услуг. При выезде личные вещи получателя социальных услуг собираются в соответствии с составленной описью за исключением естественной порчи и убыли. Об испорченных вещах, не подлежащих дальнейшему использованию, главный администратор Центра ставит в известность Заказчика по мере произошедшего.

2.5.4. Администрация обеспечивает сохранность ценностей и личных денежных сбережений граждан по их письменному заявлению, путем принятия денежных средств бухгалтерией на счет временного распоряжения и не несёт ответственности за сохранность денег и ценностей, не сданных на хранение в бухгалтерию учреждения. Находящиеся на хранении денежные средства или ценности могут быть востребованы в любое время собственником по личному заявлению.

2.5.5. Граждане-получатели социальных услуг, проживающие в Центре, не менее одного раза в неделю получают социальные услуги по принятию банных процедур, с одновременной сменой нательного и постельного белья. Лежачим больным бельё заменяется по мере необходимости. Всем получателям социальных услуг создаются

условия для поддержания личной гигиены. В учреждении работает парикмахер. Лицам, находящимся на постоянном постельном режиме, оказываются санитарно-гигиенические услуги бритья, стрижки ногтей рук и ног.

2.5.6. В свободное время рекомендуются прогулки на свежем воздухе, занятия по интересам, уборка комнат, чтение и т.д. Получатели социальных услуг должны быть опрятно одеты и не обнажать различные части тела при прогулках.

2.5.7. Режим круглосуточной работы учреждения, в стационарной форме требует, чтобы в жилых и служебных помещениях и на территории в часы ночного отдыха с 23 до 7 часов должна соблюдаться полная тишина. Покой граждан не должен нарушаться пением, громкими разговорами, работой радио и телевизоров, игрой на музыкальных инструментах и т.п.

2.5.8. Посещение родственников могут быть ограничены санитарно-эпидемиологическими правилами, установленными администрацией или санитарными нормами и правилами, действующими в РФ, либо с введением мероприятий антитеррористической защищенности объекта. В определенные периоды может усиливаться охрана учреждения с ужесточением пропускного режима.

2.6. При входе в Центр активного долголетия Потребителю (Заказчику) рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.7. В холодное время года Потребитель должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в Центр запрещается в любое время года.

### 3. Права и обязанности Потребителей

3.1. В соответствии с Федеральным Законом РФ № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан» и №442-ФЗ от 28 декабря 2013 г. "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" при обращении за социальной и медицинской помощью и ее получении Потребитель, получатель социальных услуг имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Центра и других лиц, участвующих в оказании социальной и медицинской помощи;

- на получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, которые будут оказаны «Заказчику» в соответствии с Индивидуальной программой предоставления социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, их стоимости для «Заказчика» и других правах в соответствии с законодательством о защите прав потребителя;

- на защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. (с изменениями) «О защите прав потребителей»;

- на соответствие Стандартам услуг социального обслуживания;

- на свободное посещение законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время; • на защиту своих персональных данных при использовании их Исполнителем;
- на сохранность личных вещей и ценностей Заказчика при передаче их на хранение Исполнителю;
- на расторжение настоящего договора при нарушении Исполнителем условий настоящего договора в соответствии с Законом № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» (с изменениями);
- на получение дополнительных по объему или виду платных услуг, не противопоказанных ему по состоянию здоровья,
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему социальной и медицинской помощи;
- нахождение, размещение и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- добровольное информированное согласие Потребителя на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам Центра, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;
- сохранение работниками Центра в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение информации о своих правах и обязанностях;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Центра;

### 3.2. Потребитель, получатель социальных услуг обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- уважительно относиться к работникам Центра, другим лицам, участвующим в оказании социальной и медицинской помощи, а также уважать права других Потребителей;
- не нарушать права и законные интересы других граждан.
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- Потребитель должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача (прием лекарственных препаратов, режим, рекомендуемую врачом диету и т.д.) под контролем работников Центра;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Центра, добровольно возмещать вред имуществу, причиненный умышленно или по неосторожности о всякой утере или пропаже казённого имущества немедленно сообщать администрации учреждения;
- следить за своим внешним видом, не появляться в общественных местах в одежде, демонстрирующей неуважение к окружающим людям. Не допускается нахождение в общественном месте, на праздничных мероприятиях, при посещении кружков, клубов по интересам в нижнем белье,
- не ложиться в постель в одежде и обуви;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы в помещениях Центра,
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах; не препятствовать сотрудникам учреждения проводить мероприятия по санитарно гигиеническим мероприятиям в жилых комнатах и местах общего пользования , при уборке в тумбочках, шкафах.
- своевременно производить смену нательного и постельного белья, соблюдать правила гигиены, мыть руки с мылом после посещения туалета и перед едой, принимать санитарно-гигиенические процедуры по графику, установленному в учреждении и при необходимости - во исполнение санитарных норм и правил, в соответствии с установленными нормами , во избежание возникновения массовых заболеваний инфекционными контагиозными и паразитарными заболеваниями (чесоткой, педикулезом, микозами), устранения запахов физиологических выделений, мешающей соседям по комнате;
- осуществлять все реабилитационные мероприятия, не препятствовать осуществлению мероприятий по уходу, в том числе профилактике пролежней во исполнение норм СанПин, диетическому питанию с учетом имеющихся заболеваний и показаний врача.
- соблюдать правило запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

- оплатить Центру активного долголетия стоимость услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Центра, по факту обращения;
- соблюдать общественный порядок; не допускать нарушений общественного порядка, выражающихся, в том числе в явном неуважении к персоналу Центра и/или к другим Потребителям, сопровождающихся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Центра (статья 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»);
- соблюдать Правила поведения Потребителей и их законных представителей в Центре активного долголетия (ст.27 п.3 федерального закона № 323-ФЗ), соблюдать условия договора о социальном стационарном обслуживании, настоящие Правила, Порядок предоставления социальных услуг, локальные акты учреждения, касающиеся правил поведения получателей социальных услуг.

#### **4. Правила поведения Потребителей и их законных представителей в Центре активного долголетия**

- 4.1. В Центре активного долголетия категорически запрещается:
- курение, в том числе на улице и в любых помещениях Центра;
  - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
  - грубить персоналу Центра или иным лицам, находящимся в Центре активного долголетия, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц; выражаться нецензурно;
  - нахождение сопровождающих кроме законных представителей Потребителя лиц в кабинете врача при оказании медицинской помощи допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
  - в жилых комнатах складывать личные вещи в пределах установленной нормы и в местах, отведенных на 1 человека, хранить в комнатах громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы;
  - хранить после приема пищи остатки пищи, выносить из столовой остатки продуктов питания, приносить в комнату из холодильников продукты питания и хранить их на подоконниках, хранить продукты с истекшим сроком реализации, скоропортящиеся, продукты. Продукты с признаками порчи, с истекшим сроком хранения утилизируются в отходы медицинскими работниками в соответствии с правилами санитарно-эпидемиологической безопасности;
  - содержать в комнате домашних животных;
  - приобретать, хранить и пользоваться в жилых комнатах электроплитами, кипятильниками, утюгами, электрочайниками, электрообогревателями и другими электроприборами;
  - решать конфликты с применением насилия, без привлечения администрации или полиции;
  - переносить инвентарь и имущество учреждения из одной комнаты в другую;
  - менять жилые комнаты при конфликтах без согласования с администрацией;

- покидать пределы Центра, не поставив в известность сотрудников учреждения и без оформления необходимых документов;
- проникать в комнаты проживающих граждан без согласия всех проживающих в этой комнате;
- производить видео и фотосъемку граждан без их согласия, а также производить видео и фотосъемку производственных процессов (медицинские процедуры, кормление, перестилки и т.п.);
- препятствовать допуску в жилые комнаты сотрудников учреждения для выполнения служебных обязанностей, использовать внутренние и внешние запоры комнатных дверей; -отказываться от исполнения требований сотрудников учреждения во время срабатывания противопожарной и иной сигнализации.

4.2. В помещениях Центра необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе Центра. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!.

4.3. Во время эпидемий рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от вирусной инфекции.

4.4. Потребитель обязан незамедлительно известить персонал Центра об ухудшении состояния своего здоровья.

4.5. В случае несоблюдения Потребителем изложенных правил поведения договор на оказание услуг может быть расторгнут Центром в одностороннем порядке.

4.6. В интересах соблюдения прав и законных интересов, своевременного пресечения любых правонарушений, посягательств на жизнь и здоровье граждан, пресечения умышленных противоправных действий, наносящих вред физическому, психическому здоровью граждан, в том числе извне, и для противодействия террористическим угрозам, в помещениях и на территории учреждения установлена и функционирует система видеонаблюдения.

4.7. Посещение осуществляется под строгим контролем действий посетителей Центра

## **5. Порядок разрешения конфликтов между Потребителем и Центром**

5.1. В случае нарушения прав Потребителя, Потребитель (его законный представитель, Заказчик) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через Главного администратора Центра и передается на рассмотрение директору Центра. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена в Центр активного долголетия в электронном виде путём направления электронного письма по адресу электронной почты Центра: [info@lifebloom.ru](mailto:info@lifebloom.ru).

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения Центром. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется Потребителю по почте по указанному им адресу либо по желанию Потребителя может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте Центра, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному



Потребителем.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, Потребитель (законный представитель, Заказчик) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

5.4. Споры, возникшие между Потребителем и Центром, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5. Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствии со ст. 17. Закона РФ от 07.02.92 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

5.6. Защита прав Потребителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

## **6. Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья Потребителя**

6.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

6.2. Врачам и всему персоналу Центра запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

6.3. С письменного согласия Потребителя или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения Потребителя и в иных целях.

6.4. Потребитель имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Центре активного долголетия информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

6.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется Потребителю только лечащим врачом, принимающим непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. 6.6. Информацию о состоянии здоровья не предоставляют Потребителю против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информацию сообщают в деликатной форме Потребителю или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если Потребитель не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.6. Потребитель либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

6.7. Потребитель либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

## **7. Время работы Центра**

7.1. Режим работы Центра – круглосуточно. При этом время посещения Потребителей родственниками устанавливается: с 9-00 до 18-00 в период работы администрации Центра.

## **8. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания**

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителя» от 07.02.2002 г. № 2300-1; Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Уставом Центра и выданной Министерством здравоохранения Самарской области лицензией на оказание медицинских услуг.

8.2. Медицинские услуги предоставляются за плату по ценам в соответствии с действующим прейскурантом, утверждённым директором Центра.

8.3. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Центром, а также порядок и условия их предоставления размещены на сайте или предоставляются Потребителю по первому требованию работниками Центра.

8.4. Расчеты с Потребителями за оказание услуг осуществляются наличными средствами через кассу Центра с выдачей Потребителю (Заказчику) кассового чека (квитанции) об оплате, либо по безналичному расчету.

## **9. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Потребителю или другим лицам**

9.1. Порядок выдачи медицинских документов, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. По просьбе Потребителя ему может быть выдана выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления Потребителя ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

## **10. Ответственность Потребителя за нарушение настоящих Правил**

10.1. При несоблюдении Потребителем (Заказчиком) Правил внутреннего распорядка в Центре активного долголетия, ведущим к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы Центра, к Потребителю (Заказчику) могут быть применены меры воздействия в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. При несоблюдении Потребителем (Заказчиком) Правил Центр активного долголетия вправе расторгнуть с ним договор на оказание услуг и отказать Потребителю (Заказчику) в дальнейшем предоставлении услуг в Центре.