

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ В КЛИНИКЕ

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Общие положения и основные понятия.**
- 2. Условия предоставления платных медицинских услуг.**
- 3. Порядок обращения в Клинику для получения услуг.**
- 4. Порядок заключения договора оказания платных медицинских услуг и их оплаты.**
- 5. Порядок предоставления платных медицинских услуг.**
- 6. Особенности обслуживания несовершеннолетних Пациентов.**
- 7. Правила поведения Пациентов и посетителей.**
- 8. Правила выдачи медицинских документов и их копий.**
- 9. Пожарная безопасность.**
- 10. Гарантии.**
- 11. Порядок работы с обращениями.**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских услуг в ООО «СМК», а также правила поведения Пациентов и посетителей.

1.2. Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством, в том числе 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 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационной стойке ресепшен и на сайте www.smklinika.com

1.4. При обращении в Клинику Пациентам и посетителям следует ознакомиться с Правилами и соблюдать их.

1.5. В Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

Клиника – одна из клиник ООО «СМК», предоставляющая платные услуги потребителям (Пациентам).

Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя (Пациента).

Потребитель - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является Пациентом.

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Законный представитель несовершеннолетнего Пациента – родитель, усыновитель, опекун или попечитель.

Посетитель - любое физическое лицо, временно находящееся в здании Клиники и не являющееся работником Клиники.

Лечение – комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний Пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни.

Законченный клинический случай – это случай острого заболевания от его начала до выздоровления (но не более 3 месяцев), либо случай хронического заболевания от его обострения до момента достижения стойкой ремиссии (но не более 3 месяцев).

Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию Пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и лечения.

Несовершеннолетние лица – лица в возрасте до 18 лет.

Несовершеннолетние лица до 15 лет - лица в возрасте от 0 до 15 лет – могут находиться в помещениях клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц).

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке. Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с порядками оказания медицинской помощи и на основе стандартов медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения РФ.

2.2. При оказании платных медицинских услуг Пациент обладает правами, предусмотренными законодательством об охране здоровья граждан и о защите прав потребителей.

2.3. При оказании платных медицинских услуг реализуется принцип приоритета интересов Пациента при оказании медицинской помощи.

2.4. Платные услуги оказываются в соответствии с режимом работы Клиники. Информация о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием доступна на ресепшен, по телефонам колл-центра +7 (495) 946-7000, +7 (495) 946-8000.

2.5. Перечень платных услуг и их стоимость определяется прейскурантом, утверждаемым Клиникой. Клиника размещает информацию о себе и предоставляемых услугах для свободного ознакомления на информационных стендах в объеме, предусмотренном требованиями законодательства РФ.

2.6. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения РФ, стандартов медицинской помощи Клиники (при наличии) либо по просьбе Пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.7. Платные медицинские услуги оказываются при наличии информированного добровольного согласия Пациента (его законного представителя).

2.8. В целях осуществления контроля качества и безопасности медицинских услуг (п. 10 ч.4 ст.13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 28.04.2023) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"), в клинике ведется видеонаблюдение, о чем имеются информационные указатели в общедоступных местах.

3. Порядок обращения в Клинику для получения услуг

3.1. Предварительная запись на прием осуществляется:

путем непосредственного обращения на ресепшен Клиники,

по телефону колл-центра,

путем размещения заявки на сайте www.smklinika.com (с последующим подтверждением записи сотрудником колл-центра),

непосредственно врачом на приеме.

3.2. Для получения медицинской помощи на дому Пациент может вызвать врача по телефону колл-центра или оставить заявку на сайте www.smklinika.com (с последующим подтверждением записи сотрудником колл-центра).

- 3.3. При обращении в Клинику Пациент имеет право выбрать или изменить ранее выбранного врача с учетом объективных возможностей Клиники.
- 3.4. Клиника осуществляет предварительное телефонное оповещение о назначенном приеме с целью напоминания или отмены приема. Клиника не несет ответственности за невозможность предупредить Пациента об изменениях в приеме из-за неверно указанного телефона, из-за выключенного телефона или в случае, если Пациент не ответил на информационный звонок.
- 3.5. Пациентам необходимо приходить на прием к назначенному времени.
- 3.5.1. Если Пациент обращается в Клинику впервые, ему следует явиться не менее чем за 15 минут до назначенного времени для заключения договора и оформления необходимых документов.
- 3.6. В случае опоздания или невозможности явки на прием Пациент обязан заранее предупредить Клинику по телефону колл-центра.
- 3.7. При опоздании (независимо от причины) на прием на 10 минут или менее, время приема может быть сокращено на время опоздания (при этом стоимость приема (осмотр, консультацию) изменению не подлежит.
- 3.8. При опоздании (независимо от причины) на прием более чем на 10 минут и при отсутствии возможности перенести прием на время, следующее за назначенным, прием может быть отменен, либо Пациенту может быть предложено перенести прием на иное удобное время.
- 3.9. При задержке врачом приема более чем на 10 минут (за исключением случаев оказания экстренной или неотложной помощи другим Пациентам) Пациент, прием которого задержан, имеет право на получение скидки в размере 15% от всех оказанных на текущем приеме услуг, или на перенос приема на удобное для Пациента время с сохранением указанной скидки.
- 3.10. При обращении в Клинику Пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность.
- 3.10.1. Отсутствие документов у Пациента не является причиной отказа в медицинской помощи в экстренной форме. В таком случае медицинская помощь оказывается в объеме, необходимом для устранения угрозы жизни.
- 3.11. При обращении в Клинику впервые Пациент (либо заказчик) заключает договор оказания платных медицинских услуг. Существует три вида договоров:
- Договор клиники с Пациентом;
 - Договор клиники с заказчиком - оформляется в случае, когда оказанные Пациенту услуги оплачивает третье лицо;
 - Договор годового прикрепления по программам, действующим в клинике.
- Оформление договоров производится на ресепшен.
- 3.12. При заключении договора также должны быть оформлены следующие документы Пациента:
- 3.12.1. согласие на обработку персональных данных, либо отказ от предоставления согласия¹;
- В согласии Пациент может предусмотреть получение информации на указанный им в договоре

¹ Клиника производит обработку персональных данных, касающихся состояния здоровья пациентов в соответствии с п.4 ч. 2 ст. 10 ФЗ «О персональных данных». Клиника оказывает медицинские услуги на основании лицензии и с обязательным соблюдением врачебной тайны в строгом соблюдении действующего законодательства "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации". При обращении пациента или его законного представителя за оказанием медицинской помощи необходима его идентификация для определения состояния здоровья и диагностики, медицинского обследования и лечения. В связи с этим Клиника не может полностью отказаться от обработки персональных данных ввиду необходимости оказания медицинской помощи пациенту. Удаление и уничтожение персональных данных из электронных баз Клиники невозможно, т.к. действующее законодательство обязывает Клинику хранить медицинские карты пациентов в течение 25 лет (Письмо Минздрава России от 07.12.2015 N 13-2/1538 "О сроках хранения медицинской документации", Приказ Министерства здравоохранения РФ от 7 сентября 2020 г. N 947н "Об утверждении Порядка организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов"). В случае отказа от предоставления согласия на обработку персональных данных или в случае отзыва согласия на обработку персональных данных, Клиника имеет право не вносить или удалить из ЭМК пациента только те данные, которые не требуются для оказания медицинской помощи (номер телефона, адрес электронной почты и т.п.). Отсутствие номера телефона и электронного адреса Пациента в медицинской системе Клиники влечет блокировку получения уведомлений об услугах Клиники, результатов обследований, анализов, назначений, заключений и напоминаний о записи на прием.

адрес электронной почты, либо может не указывать свою электронную почту².

3.12.2. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, включая условия доступа к персональным данным и сведениям, составляющим врачебную тайну (если Пациент желает доверить другому лицу получение информации о его здоровье (например, получить результаты анализов, рентгеновские снимки и пр.).

3.12.3. Данные Пациента вносятся в медицинскую информационную систему.

3.13. После оформления документов Пациент ожидает времени приема и проходит на прием по приглашению работников Клиники, либо по получении оповещения на световом экране, расположенном непосредственно у кабинета медицинского работника о том, что врач свободен.

4. Порядок заключения договора оказания платных медицинских услуг и их оплаты

4.1. Договор оказания платных услуг заключается Пациентом (или заказчиком) и Клиникой в письменной форме. Договор составляется в 2 экземплярах.

4.2. Заключение договора производится с соблюдением требований постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

4.3. При заключении договора оказания платных медицинских услуг по требованию Пациента (заказчика) ему предоставляется в доступной форме следующая информация:

4.3.1. порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

4.3.2. информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

4.3.3. информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

4.3.4. другие сведения, относящиеся к предмету договора.

4.4. Если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных услуг, Клиника обязана предупредить об этом Пациента (заказчика).

4.5. По желанию Пациента (заказчика) Клиника организует дополнительные консультации специалистов или консилиумы врачей за счет средств Пациента (заказчика).

4.6. Оказание услуг в период действия договора осуществляется после подписания Пациентом (заказчиком) и врачом клиники Акта об оказании медицинских услуг, в котором определяется их перечень, стоимость. Пациент письменно подтверждает, что с перечнем и стоимостью услуг он ознакомлен и согласен.

4.7. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни потребителя, такие услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.8. Пациент (заказчик) обязан оплатить предоставленную Клиникой услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

² Отсутствие электронного адреса Пациента в медицинской системе Клиники влечет блокировку получения уведомлений об услугах Клиники, результатов обследований, анализов, назначений, заключений.

- 4.8.1. Оплата услуг осуществляется наличными денежными средствами (в рублях) либо с использованием банковской карты. Пациенту (заказчику) выдается документ, подтверждающий произведенную оплату (контрольно-кассовый чек).
- 4.8.2. В случае, когда заказчиком выступает юридическое лицо, оплата услуг производится в безналичном порядке.
- 4.8.3. Исполнителем после оказания медицинских услуг выдаются Пациенту (или его законному представителю) медицинские документы (медицинские заключения, справки, копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья и рекомендации после получения платных медицинских услуг. Пациент после получения медицинских услуг должен произвести запись в Акте об оказании медицинских услуг, подтверждающую оказание услуг и отсутствие претензий к их качеству.
- 4.8.4. Клиника обязана при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации; ученых и отчетных форм, порядку и срокам их предоставления.
- 4.8.5. При предоставлении платных медицинских услуг могут выдаваться листки временной нетрудоспособности в установленном порядке.
- 4.9. При наличии у Пациента полиса добровольного медицинского страхования оплата услуг с согласия Исполнителя может осуществляться страховщиком, выдавшим Пациенту полис. В этом случае Пациент оплачивает только те услуги, которые не включены в программу страхования Пациента.
- 4.9.1. В случае неоплаты страховщиком оказанных Пациенту услуг в полном объеме или в части, Пациент оплачивает оказанные услуги самостоятельно в течение пяти дней после выставления ему счета.
- 4.10. В случае невыполнения обязательств договора по вине клиники Пациенту (заказчику) возвращаются денежные средства по его заявлению через бухгалтерию в течение 10 рабочих дней от срока подачи заявления.

5. Порядок предоставления платных медицинских услуг.

- 5.1. Клиника предоставляет услуги, качество которых соответствует условиям договора и требованиям, предусмотренным законодательством РФ.
- 5.2. Клиника при оказании услуг соблюдает установленные законодательством РФ требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их предоставления.
- 5.3. Телефонные переговоры Пациента с лечащим врачом (консультантом) организуются администратором СМК только при наличии у врача времени, свободного от приема других Пациентов. В рамках таких телефонных переговоров лечащий врач не консультирует и не делает назначения по результатам исследований, все необходимые корректировки и назначения лечащий врач делает на соответствующем приеме.
- 5.4. Приемы подразделяются на первичные и повторные.
- 5.4.1. Первичный прием - первичное обращение Пациента к специалисту по поводу острого заболевания или обострения хронического заболевания и последующие обращения к этому специалисту более чем через 3 (три) месяца с момента первого обращения.
- 5.4.2. Повторный прием - повторное обращение Пациента к одному специалисту в течение 3 (трех) месяцев с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания (за

исключением игнорирования Пациентом назначенной явки к врачу-специалисту и последующий более поздний прием Пациента).

5.4.3. При определении статуса приема (первичный или повторный) исходят из понятия законченного клинического случая.

5.4.4. В рамках законченного клинического случая считается первичным прием врача первого контакта и всех смежных специалистов (по необходимости). Повторным приемом в рамках законченного клинического случая считается второй и последующие приемы врача первого контакта, а так же смежных специалистов. В случае обращения по поводу нового клинического случая или не явки Пациента на назначенную дату исходят из этих же принципов.

5.5. На приеме Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий, в том числе информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

5.6. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного Пациента определяется лечащим врачом в соответствии со стандартами (протоколами ведения больных) оказания медицинской помощи, а так же клинических рекомендаций.

5.7. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

5.8. Клиника отвечает за качество предоставляемых медицинских услуг перед Пациентом, в связи с этим:

5.8.1 при решении вопроса о возможности оказания Пациенту конкретной медицинской услуги может быть назначена предварительная консультация соответствующего специалиста Клиники;

5.8.2 предыдущие обследования в иных клиниках могут быть приняты или не приняты лечащим врачом во внимание наряду с прочими данными о Пациенте.

5.9. При согласии на оказание медицинской помощи Пациент обязан соблюдать рекомендованный лечащим врачом план обследования и лечения.

5.10. После получения услуг Пациент вправе указать на имеющиеся, по его мнению, недостатки в обслуживании, либо оставить положительный отзыв путем заполнения формы обратной связи на сайте www.smklinika.com.

5.11. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения по согласованию с главным врачом, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих. В таком случае главный врач содействует Пациенту в выборе (замене) лечащего врача.

5.11.1 Пациент имеет право обратиться к главному врачу с письменным заявлением о замене лечащего врача с указанием причин замены. В таком случае главный врач должен содействовать выбору Пациентом другого врача в порядке, установленном приказом Минздравсоцразвития РФ от 26.04.2012 № 407н.

5.12. Клиника предоставляет Пациенту по его требованию информацию:

5.12.1 о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

5.12.2 об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

5.12.3 Информация о состоянии здоровья предоставляется в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами.

5.13. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законом.

5.14. Клиника выдает Пациенту медицинские документы, отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

5.15. По письменному заявлению Пациента Клиника выдает выписку из амбулаторной карты. Документы выдаются в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения заявления.

5.16. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации определяется законодательством РФ. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность (справка о временной нетрудоспособности (Форма 095/у), справка о полном или частичном освобождении от трудовых функций), а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом и заверяются печатями Клиники. Листок нетрудоспособности оформляется в электронном виде и подписывается ЭЦП врача.

5.17 По требованию Пациента Клиника предоставляет документы, необходимые для получения налоговых вычетов в соответствии с налоговым законодательством. Документы выдаются в течение 30 календарных дней со дня получения заявления.

5.18. Клиника может отказать в лечении Пациенту в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновения медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия способности у Пациента выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

5.19. При наличии у Пациента угрозы жизни, экстренных или неотложных состояний, ухудшения течения хронических заболеваний требующих лечения в условиях стационара, интенсивной терапии, круглосуточного врачебного наблюдения Пациенту предлагается госпитализация в стационар путем вызова бригады скорой медицинской помощи. При отказе Пациента от госпитализации, Пациент подписывает «бланк отказа от госпитализации» установленной формы.

5.20. В случае нарушения правил обслуживания и пребывания в Клинике (в т.ч. нарушения общественного порядка на территории Клиники, нанесения морального вреда сотрудникам, материального ущерба, созданию препятствий оказанию медицинской помощи) сотрудники Клиники вправе делать замечания, а также нарушение Правил обслуживания и пребывания в Клинике может повлечь за собой ответственность предусмотренную законодательством РФ.

6. Особенности обслуживания несовершеннолетних Пациентов

6.1. Несовершеннолетние Пациенты (до 18 лет) обслуживаются с учетом особенностей, установленных действующим законодательством.

6.2. Договор оказания платных медицинских услуг заключается:

6.2.1 от имени несовершеннолетнего, не достигшего 14 лет, - законным представителем несовершеннолетнего Пациента;

6.2.2 от имени несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 18 лет - самим несовершеннолетним с письменного согласия законного представителя.

6.2.3 Законный представитель вправе заключать договор в качестве заказчика в пользу несовершеннолетнего Пациента.

6.3. Согласие на обработку персональных данных от имени несовершеннолетнего Пациента дается его законным представителем.

6.4. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства дается:

6.4.1 от имени несовершеннолетнего, не достигшего 15 лет (16 лет, если болен наркоманией), - законным представителем;

6.4.2 от имени несовершеннолетнего от 15 лет (16 лет, если болен наркоманией) до 18 лет - самим несовершеннолетним.

6.5. Информация о состоянии здоровья несовершеннолетнего Пациента предоставляется:

6.5.1 несовершеннолетнего, не достигшего 15 лет (16 лет, если болен наркоманией), - законному представителю;

6.5.2 несовершеннолетнего от 15 лет (16 лет, если болен наркоманией) до 18 лет - самому несовершеннолетнему или его законному представителю (по запросу).

6.6. Присутствие законного представителя при оказании медицинской помощи несовершеннолетним Пациентам, не достигшим 15 лет (16 лет, если болен наркоманией), обязательно.

6.6.1. В отсутствие законного представителя медицинская помощь несовершеннолетнему Пациенту оказывается, если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы его жизни. В таком случае решение о медицинском вмешательстве принимается консилиумом врачей, а в случае, если собрать консилиум невозможно, - непосредственно лечащим (дежурным) врачом с внесением такого решения в медицинскую документацию и последующим уведомлением руководства Клиники. Лечащий врач впоследствии предоставляет законному представителю исчерпывающую информацию о состоянии здоровья несовершеннолетнего и об оказанной ему медицинской помощи.

6.7. Посещение Клиники несовершеннолетними Пациентами, не достигшими возраста 15 лет (16 лет, если болен наркоманией), в сопровождении лиц, не являющихся их законными представителями, допускается только с согласия законного представителя, удостоверенного нотариально, либо оформленного в простой письменной форме.

6.7.1. В письменном согласии в обязательном порядке должны быть указаны: имя законного представителя, его статус в отношении ребенка (отец, мать, опекун, попечитель), паспортные данные (серия, номер, орган, выдавший паспорт, код подразделения, дата выдачи паспорта) законного представителя и сопровождающего лица, а также указание, на какие действия выражает согласие законный представитель.

7. Правила поведения Пациентов и посетителей

7.1. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения террористической деятельности и иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима на территории Клиники запрещается:

7.1.1. проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие либо применение (использование) которых может представлять угрозу для безопасности окружающих;

7.1.2. находиться в служебных помещениях без разрешения администрации Клиники;

7.1.3. курить на территории, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях Клиники;

7.1.4. громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

7.1.5. оставлять малолетних детей без присмотра;

- 7.1.6. выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления;
- 7.1.7. изымать документы со стендов и из информационных папок;
- 7.1.8. размещать объявления без разрешения администрации;
- 7.1.9. производить фото - и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- 7.1.10. выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в Клинике в иных коммерческих целях;
- 7.1.11. находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и обуви без бахил;
- 7.1.12. оставлять без присмотра личные вещи;
- 7.1.13. употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- 7.1.14. являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном состоянии (указанные посетители удаляются из Клиники сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов, кроме случаев необходимости оказания Пациенту медицинской помощи в экстренной форме);
- 7.1.15. посещать Клинику с домашними животными;
- 7.1.16. выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Клиники;
- 7.1.17. пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры); на время приема рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- 7.1.18. портить мебель и предметы интерьера;
- 7.1.19. поднимать, трогать предметы (сумки, телефоны и др.), оставленные без присмотра; при обнаружении таких предметов следует немедленно проинформировать ресепшен или любого работника Клиники.
- 7.2. Пациенты обязаны:
 - 7.2.1. строго соблюдать режим лечения, назначения и рекомендации, данные Кликой о характере питания, физических нагрузках, ограничениях, явках на контрольные осмотры и исследования;
 - 7.2.2. предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, отягощенной наследственности, непереносимости лекарственных препаратов и имеющихся аллергических реакциях и противопоказаниях к лечению, перенесенных и имеющихся заболеваниях, операциях, травмах, проведенных ранее обследованиях и лечении, а также иные сведения, которые могут сказаться на ограничении или качестве оказываемых услуг. Указанная информация предоставляется Пациентом перед первым приемом путем устного опроса специалистом Клиники;
 - 7.2.3. при изменении состояния здоровья незамедлительно уведомить об этом Клинику посредством информирования медицинского персонала Клиники на очередной консультации или процедуре;
 - 7.2.4. при возникновении связанных с лечением вопросов или осложнений, включая обращение и (или) непредвиденную госпитализацию в другую медицинскую организацию, сообщать об этом лечащему врачу любым доступным Пациенту способом: на сайт через форму обратной связи, специалисту колл-центра по телефону.
- 7.3. Пациенты и посетители обязаны:
 - 7.3.1. проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение;

- 7.3.2. не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и работников Клиники;
- 7.3.3. соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- 7.3.4. посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- 7.3.5. бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину на территории Клиники;
- 7.3.6. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость, указанную медицинским работником).
- 7.3.7. при входе в Клинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- 7.3.8. верхнюю одежду оставлять в шкафу-гардеробе;
- 7.3.9. оставлять детские коляски, средства индивидуальной мобильности (самокаты, велосипеды, гироскутеры и т.п.) в специально отведенном месте на территории Клиники. Нахождение перечисленных предметов внутри клиники запрещено в целях соблюдения санитарно-эпидемиологического режима.
- 7.3.10. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам, соблюдать очередность;
- 7.3.11. соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом работникам Клиники.
- 7.4. Пациент должен заходить в кабинет врача только по приглашению персонала Клиники либо по получении оповещения на световом экране, расположенных непосредственно у кабинетов медицинских работников о том, что врач свободен.
- 7.5. Находиться в кабинете сопровождающим Пациента лицам можно только с разрешения лечащего врача, при условии, что будут выполнены все его указания (за исключением законного представителя Пациента, не достигшего 15 лет (16 лет, если болен наркоманией), присутствие которого является обязательным).
- 7.6. Пациент должен точно соблюдать все предписания и рекомендации врача. Невыполнение рекомендаций врача влечет за собой снятие ответственности за результат лечения.
- 7.7. Пациентам следует воздерживаться от любых подарков работникам Клиники.

8. Правила выдачи медицинских документов и их копий

8.1. Для получения медицинских документов, их копий или выписок из них Пациент (законный представитель лица, указанного в части 2 статьи 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»):

- представляет письменное заявление о предоставлении медицинских документов (их копий, выписок из них) (далее - заявление) либо запрос, указанный в пункте 7 Порядка;

- предъявляет при подаче заявления, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них документ, удостоверяющий личность:

а) для граждан Российской Федерации в возрасте четырнадцати лет и старше - паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

б) для лиц, имеющих право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом от 19 февраля 1993 г. № 4528-1 «О беженцах», - удостоверение беженца или свидетельство о

рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, или копия жалобы на решение о лишении статуса беженца, поданной в Федеральную миграционную службу с отметкой о ее приеме к рассмотрению, или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации ;

в) для иностранных граждан, постоянно проживающих в Российской Федерации - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

г) для лиц без гражданства, постоянно проживающих в Российской Федерации, - документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

д) для иностранных граждан, временно проживающих в Российской Федерации, - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации;

е) для лиц без гражданства, временно проживающих в Российской Федерации, - документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации либо документ установленной формы, выдаваемый в Российской Федерации лицу без гражданства, не имеющему документа, удостоверяющего его личность .

8.2. Законный представитель Пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его полномочия.

8.3. Заявление составляется в свободной форме и содержит:

1) сведения о Пациенте:

а) фамилия, имя, отчество (при наличии);

б) адрес места жительства (места пребывания);

в) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты;

2) в случае обращения от имени Пациента его законного представителя – сведения о законном представителе, указанные в подпункте 1 настоящего пункта;

3) наименования медицинских документов, которые или копии которых Пациент (его законный представитель) намерен получить, либо сведения, отражающие состояние здоровья Пациента, которые должна содержать выписка из его медицинских документов;

4) цели получения медицинских документов (их копий) или выписок из них;

5) сведения о способе получения Пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (при личном обращении, по почте, в электронной форме);

б) дату подачи заявления и подпись Пациента (его законного представителя).

8.4. В Клинике осуществляется:

1) регистрация и хранение поступивших заявлений, запросов;

2) оформление копий медицинских документов;

3) выдача медицинских документов (их копий) и выписок из них;

4) ведение журнала выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них (далее – журнал) по форме и в порядке, которые устанавливаются руководителем медицинской организации.

8.5. Основаниями для предоставления Пациенту либо его законному представителю оригиналов медицинских документов Пациента являются:

- 1) запрос органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством ;
- 2) запрос иной медицинской организации в связи с проведением обследования, лечения Пациента, медицинских экспертиз, медицинских освидетельствований и в иных случаях, связанных с оказанием Пациенту медицинской помощи.

8.6. В медицинской организации осуществляется ведение медицинских документов в электронной форме с использованием информационной системы, поэтому Пациенту (его законному представителю) предоставляются копии медицинских документов на бумажном носителе,

8.7. Медицинские документы (их копии) и выписки из них предоставляются в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней со дня регистрации в медицинской организации заявления или запроса, за исключением случаев необходимости получения медицинских документов (их копий) и выписок из них в целях оказания Пациенту медицинской помощи в экстренной или неотложной форме, либо когда в заявлении или запросе определен иной срок предоставления медицинских документов (их копий, выписок из них).

8.8. Копии медицинских документов заверяются на последней странице отметкой «Копия верна», подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов и даты выдачи копии, а также круглой печатью, на оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в ее учредительных документах (уставе).

8.9. Выписки из медицинских документов оформляются в произвольной форме с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации (при наличии), подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью медицинской организации, в оттиске которой должно быть идентифицировано полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в ее учредительных документах.

8.10. Выписки из медицинских документов и копии медицинских документов оформляются и предоставляются Пациенту или его законному представителю в одном экземпляре.

8.11. Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в журнале, которая должна содержать:

- 1) сведения о Пациенте, указанные в подпункте 1 пункта 5 Порядка;
- 2) реквизиты документа, удостоверяющего личность Пациента;
- 3) в случае обращения от имени Пациента его законного представителя – сведения о законном представителе, указанные в подпунктах 1 и 2 настоящего пункта;
- 4) дату подачи заявления (представления запроса) и дату выдачи медицинских документов (их копий, выписок из них);
- 5) наименование выданного документа;
- 6) отметка Пациента или его законного представителя о получении медицинских документов (их копий, выписок из них), заверенная его подписью.

5) В случаях, предусмотренных частью 4 статьи 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", медицинские

заклучения выдаются без согласия гражданина или его законного представителя органам, организациям, суду, имеющим право на получение сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну.

9. Пожарная безопасность

9.1. Деятельность Клиники осуществляется с соблюдением требований пожарной безопасности и правил противопожарного режима.

9.2. При обнаружении пожара следует немедленно сообщить о нем в пожарную охрану по телефону 112, а также любому работнику Клиники.

9.3. Эвакуация Пациентов и посетителей организуется персоналом Клиники в установленном порядке.

9.3.1. Планы эвакуации с указанием эвакуационных маршрутов (сплошные линии зеленого цвета) вывешены на видном месте в помещениях Клиники.

9.3.2. Эвакуация начинается с помещения, где возник пожар, а также из помещений, которым угрожает опасность распространения огня и продуктов горения.

9.4. При эвакуации сохраняйте спокойствие. Руководствуйтесь следующими правилами:

9.4.1. горящие помещения и задымленные места проходите быстро, задержав дыхание;

9.4.2. по возможности защитите нос и рот влажной плотной тканью;

9.4.3. при сильном задымлении передвигайтесь пригнувшись или ползком (ниже к полу чистый воздух сохраняется дольше);

9.4.4. если на человеке загорелась одежда, не давайте ему бежать, помогите сбросить горящую ткань, погасите ее водой либо набросьте на горящего любое покрывало (не закрывая голову!) и плотно прижмите (при ограниченном доступе воздуха горение прекратится).

9.5. При пожаре запрещается открывать окна и двери, разбивать стекла до начала тушения пожара без цели эвакуации, так как приток свежего воздуха способствует быстрому распространению огня.

10. Гарантии.

10.1. Клиника гарантирует соответствие оказываемых медицинских услуг установленным Федеральным законодательством нормам и стандартам оказания медицинской помощи, а также клиническим рекомендациям для каждого конкретного случая, которые обеспечивают относительное клиническое благополучие Пациента после лечения без проявления каких-либо осложнений.

10.2. Надлежащее качество оказания медицинских услуг достигается в соответствии с критериями, утвержденными Приказом Минздрава России от 10.05.2017 N 203н "Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи".

10.3. При обращении Пациента в Клинику на него оформляется и ведется электронная медицинская карта (ЭМК), в которой заполняются все предусмотренные разделы.

10.4. Результаты первичного осмотра, включая данные анамнеза заболевания, оформляются записью в ЭМК Пациента.

10.5. В ходе первичного приема Пациента лечащий врач устанавливает предварительный диагноз.

10.6. При первичном осмотре лечащим врачом с учетом предварительного диагноза формируется План обследования Пациента, а также с учетом клинических проявлений заболевания, тяжести заболевания или состояния Пациента, План лечения Пациента.

- 10.7. Лекарственные препараты для медицинского применения назначаются лечащим врачом с учетом инструкций по их применению, возраста Пациента, пола Пациента, тяжести заболевания, наличия осложнений основного заболевания (состояния) и сопутствующих заболеваний.
- 10.8. Лечащим врачом Клиники на основании данных анамнеза, осмотра, данных лабораторных, инструментальных и иных методов исследования, результатов консультаций врачей-специалистов, предусмотренных стандартами медицинской помощи, а также клинических рекомендаций (протоколов лечения) по вопросам оказания медицинской помощи в течение 10 дней с момента обращения устанавливается клинический диагноз с оформлением его обоснования в Медицинской карте Пациента соответствующей записью.
- 10.9. При затруднении установления клинического диагноза Пациенту в Клинике проводится консилиум врачей, в соответствии со статьей 48 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", с внесением соответствующей записи в Медицинскую карту Пациента, с подписью главного врача Клиники.
- 10.10. При наличии заболевания (состояния), требующего оказания медицинской помощи в стационарных условиях, лечащий врач Клиники вносит соответствующую запись в Медицинскую карту Пациента, с указанием перечня рекомендуемых лабораторных и инструментальных методов исследований, а также оформляет направление с указанием клинического диагноза при необходимости оказания медицинской помощи в стационарных условиях в плановой форме.
- 10.11. Лечащим врачом Клиники проводится коррекция плана обследования и плана лечения с учетом клинического диагноза, состояния Пациента, особенностей течения заболевания, наличия сопутствующих заболеваний, осложнений заболевания и результатов проводимого лечения на основе стандартов медицинской помощи и клинических рекомендаций.
- 10.12. Лекарственные препараты назначаются и выписываются лечащим врачом Клиники в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 24 ноября 2021 г. N 1094н "Об утверждении Порядка назначения лекарственных препаратов, форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, Порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения, форм бланков рецептов, содержащих назначение наркотических средств или психотропных веществ, Порядка их изготовления, распределения, регистрации, учета и хранения, а также Правил оформления бланков рецептов, в том числе в форме электронных документов"
- 10.13. Решения врачебной комиссии в Клинике оформляются протоколом.
- 10.14. Экспертиза временной нетрудоспособности в Клинике производится в соответствии со статьей 59 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".
- 10.15. Медицинские услуги по диспансерному наблюдению в Клинике предоставляются с соблюдением периодичности обследования и длительности диспансерного наблюдения в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 21 декабря 2012 г. N 1344н "Об утверждении Порядка проведения диспансерного наблюдения".
- н) Медицинские осмотры и диспансеризации проводятся в Клинике в соответствии с частью 7 статьи 46 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации". По их результатам, в случае необходимости, назначаются дополнительные медицинские мероприятия, в том числе устанавливается диспансерное наблюдение.
- 10.16. Критерии качества, указанные в п.п. 11.3-11.16 Настоящих Правил, могут применяться в целях оценки своевременности оказания медицинской помощи, правильности выбора методов

профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата.

10.17. На отдельные услуги, при оказании которых Пациент помимо услуги также получает материальный результат (при протезировании - протезы, при ортодонтическом лечении - ортодонтические конструкции и материалов и т.п.) Клиника может устанавливать гарантийный срок на предоставленную услугу. Такие услуги оказываются Пациенту на основании отдельного договора. В остальных случаях гарантии на оказываемые услуги регулируются нормами действующего в РФ законодательства.

10.18. Клиника освобождается от какой-либо ответственности, в том числе от любых гарантийных обязательств, если будет доказано, что неблагоприятные последствия возникли у Пациента в результате неисполнения рекомендаций лечащего врача, неявки на лечение в установленное время, либо отказа Пациента от предлагаемого плана или дальнейшего продолжения лечения.

11. Порядок работы с обращениями.

11.1. Пациент имеет право на обжалование действий (бездействий) и решений работников Клиники, осуществленных (принятых) в ходе оказания медицинской помощи.

11.2. В любой спорной ситуации, в том числе при оказании услуги ненадлежащего качества (по мнению Пациента), Пациент имеет право обратиться к администрации Клиники с устным обращением или письменной претензией любым удобным для него способом (личное очное обращение, телефон, форма обратной связи на сайте Клиники, почтовое отправление, письмо на электронную почту).

11.3. Пациент вправе предъявить претензию, как при принятии некачественной услуги, так и в течение гарантийного срока (если имеется такой). Если гарантийный срок на предоставленную услугу не предусмотрен, тогда претензия может быть предъявлена в разумные сроки, предусмотренные Законом – в течение 2-х лет со дня принятия результатов услуги³.

11.4. Прием Пациентов с устными обращениями осуществляется Генеральным директором или его Заместителем в рабочие дни с 11:00 до 16:00 по предварительной записи по телефону +7 495 946 7000 или путем обращения через сайт Клиники.

11.4.1. При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Представитель Пациента представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия.

11.4.2. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личной встречи с Генеральным директором (его заместителем).

11.4.3. В ходе личного приема Пациенту (представителю) может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

11.4.4. В иных случаях обращение принимается в виде письменной претензии.

11.5. Письменная претензия составляется в произвольной форме, но должна содержать:

- ФИО, адрес, контактный телефон Пациента;
- наименование документа – «Претензия».
- суть претензии.

11.6. Для оперативного и объективного рассмотрения претензии Пациент также может указать:

- фактические обстоятельства дела: дата и причина обращения в медицинскую организацию,

³ Данный срок не распространяется на случаи предъявления претензий о вреде, причиненном жизни или здоровью Пациента. В этих случаях претензия может быть предъявлена бессрочно.

- ФИО врача оказывавшего медицинскую помощь Пациенту,
- описание обстоятельств заключения договора и обращения за помощью,
- перечисление услуг,
- противоправные действия (бездействия), совершенные врачом по мнению Пациента,
- иные обстоятельства, указывающие на нарушения прав и законных интересов Пациента;
- права и законные интересы, которые, по мнению Пациента, нарушены медицинской организацией;
- правовое обоснование претензии;
- требование к медицинской организации;
- дата составления претензии;
- приложения к претензии: документы, подтверждающие обоснованность претензии (если имеются).

11.7. Письменная претензия, поступившая администрации Клиники, регистрируется в журнале регистрации претензий, рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней, а при рассмотрении претензии на качество оказанных медицинских услуг – 10 (десяти) календарных дней со дня регистрации претензии и завершается датой письменного ответа заявителю. В случае необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением претензии, срок может быть продлён не более чем на 20 календарных дней, о чем Клиника письменно уведомляет Пациента (представителя Пациента).

11.8. Рассмотрением претензий Пациентов, связанных с качеством оказания медицинской помощи, занимается врачебная комиссия, возглавляемая Главным врачом.

11.9. Рассмотрением претензий Пациентов, не связанных с качеством оказания медицинской помощи, занимаются Заместитель генерального директора по общим вопросам, Главный врач.

11.10. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо иным способом, указанным в обращении.

11.11. Результатом рассмотрения претензии может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий, либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин. Претензия считается разрешённой, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные ответы. Сведения о рассмотрении письменной претензии Пациента (представителя) вносятся в журнал регистрации претензий, который хранится у Главного врача.