

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО МК «СЕМЕЙНЫЙ ДОКТОР»**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1.** Правила внутреннего распорядка ООО МК «Семейный доктор» (далее по тексту – Правила) - являются локальным нормативным актом, определяющим порядок оказания потребителю платных медицинских и иных услуг, а также иных платных услуг (далее – Пациент, Потребитель) в ООО МК «Семейный доктор» (далее по тексту - Клиника), правила поведения Пациента на территории Клиники, порядок его обращения в Клинику, порядок предоставления ему информации, в том числе о состоянии его здоровья, порядок разрешения споров с Клиникой, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Пациентом и Клиникой в процессе оказания ему медицинских и иных услуг. Правила также информируют Пациента о его специфических правах и обязанностях в случае потребления им именно медицинской услуги. Правила составлены в соответствии с законодательством РФ, на основе локальных нормативных актов Клиники и распоряжений его должностных лиц.
- 1.2.** Основополагающими нормативными правовыми актами РФ, регламентирующими взаимоотношения Пациента с Клиникой в процессе оказания медицинских и иных услуг, являются:
- Конституция Российской Федерации;
 - Гражданский кодекс Российской Федерации;
 - Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее по тексту – ОСНОВЫ);
 - Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
 - Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 24.12.2020 № 44 «Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг»;
 - Постановлением Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации».
- 1.3.** Настоящие Правила обязательны для работников Клиники, всех Пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в Клинику. Правила разработаны для реализации информационных прав Пациента в соответствии с требованиями законодательства РФ, а также в целях создания благоприятных условий для реализации и иных, предусмотренных законом прав Потребителя (Пациента) и оказания ему медицинских и иных услуг надлежащего объема и качества.

2. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ

- 2.1.** Клиника является юридическим лицом, о чем в Единый государственный реестр юридических лиц внесена соответствующая запись (16.03.2016 года Межрайонной ИФНС № 12 по Воронежской области).
- 2.2.** Клиника оказывает платные медицинские и иные услуги в помещении по адресу: 397700, Воронежская область, г. Бобров, ул. 22 Января, д.83, пом. 9.

- 2.3. Оказание Клиникой медицинских и иных услуг осуществляются в соответствии с правилами санитарно-эпидемиологической и пожарной безопасности, установленными действующим законодательством РФ (в частности, с СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг», утвержденными Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 24.12.2020 № 44; Правилами противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479).
- 2.4. Медицинские услуги представляют собой услуги по диагностике, профилактике, лечению имеющегося заболевания (-ний), состояния (-ний), реабилитации, консультированию.
- 2.5. Целью оказания медицинских услуг является устранение или облегчение проявлений заболеваний (состояний) Пациента, сохранение, продление, повышение качества его жизни, восстановление, улучшение, поддержание его здоровья.
- 2.6. Клиника оказывает платные медицинские услуги, исходя из перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией:
При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги):
- при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: медицинскому массажу, сестринскому делу;
 - при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии, терапии;
 - при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности), гастроэнтерологии, дерматовенерологии, кардиологии, клинической лабораторной диагностике, неврологии, онкологии, оториноларингологии (за исключением кохlearной имплантации), офтальмологии, психиатрии-наркологии, ревматологии, ультразвуковой диагностике, урологии, функциональной диагностике, эндокринологии.
- 2.7. Клиника оказывает платные медицинские услуги на основании лицензии, полученной в установленном законе порядке. Сведения о лицензии: лицензия серия Л041-01136-36/00311425 от 06.02.2017, выдана Департаментом здравоохранения Воронежской области. Адрес: 397700, Воронежская область, г. Бобров, ул. 22 Января, д.83, пом. 9.
- 2.8. Клиника осуществляет медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи. С информацией об основных вступивших в силу нормативных правовых актах, вводящих порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, обязательные для вида деятельности Клиники, можно ознакомиться на информационном стенде.
- 2.9. Клиника информирует Потребителя о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.
- 2.10. С программами бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также с перечнем медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий можно ознакомиться на информационном стенде Клиники.
- 2.11. Клиника *не участвует* в реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, а, следовательно, *не осуществляет* деятельность в сфере ОМС (обязательного медицинского страхования) в

соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ», с которым можно ознакомиться на информационном стенде Клиники.

- 2.12. Клиника *не участвует* в реализации программ ДМС (добровольного медицинского страхования).
- 2.13. Клиника *не оказывает* услуги по экспертизе временной нетрудоспособности и, следовательно, *не выдает* документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность (листов нетрудоспособности).
- 2.14. Перечень и стоимость услуг, предоставляемых Пациента в Клинике, указаны в Прейскуранте на услуги ООО МК «Семейный доктор» (перечне платных медицинских и иных услуг с указанием цен в рублях), действующим на момент оказания услуг, который находится в доступном для Пациента месте – возле регистратуры или на информационном стенде.
- 2.15. В случае, если Пациенту потребуется оказание дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы его жизни, при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, то такие услуги оказываются Клиникой незамедлительно и без взимания платы.
- 2.16. График работы Клиники: с 07:00 до 19:00 пн-сб., с 08:00 до 19:00 вс. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.
- 2.17. Прием медицинскими работниками осуществляется по скользящему графику, утверждаемому директором. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, графике работы медицинских работников, работающих в Клинике, а также информация об уровне их профессионального образования и квалификации находится на информационном стенде Клиники.
- 2.18. В соответствии с Приказом Минздравсоцразвития РФ в Клинике создана Врачебная Комиссия в целях совершенствования организации оказания медицинской помощи, принятия решений в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам профилактики, диагностики и лечения, определения трудоспособности граждан, осуществления оценки качества, обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, а также принятия решения по иным медицинским вопросам.
- 2.19. Врачебная Комиссия Клиники действует на основании «Положения о врачебной комиссии ООО МК «Семейный доктор». Работа Врачебной Комиссии осуществляется ежемесячно по утверждённому плану-графику, а также внепланово при возникновении необходимости в срочном решении задач, входящих в компетенцию Врачебной комиссии.
- 2.20. В Клинике соблюдается установленный директором Клиники порядок осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Он осуществляется в соответствии «Положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ООО МК «Семейный доктор».
- 2.21. Вся информация, представленная в разделе 2 «Деятельность и график работы Клиники», отражена также на интернет-сайте Клиники по адресу: <https://bobrov.aldomed.ru/>.

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ

- 3.1. Оказание медицинских и иных услуг осуществляется в порядке предварительной записи на прием, согласно утвержденным Правилам записи пациентов. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через регистратуру Клиники посредством телефонной и иной связи, включая возможность записи на прием через интернет-сайт Клиники по адресу: <https://bobrov.aldomed.ru/>. Телефон регистратуры: 8-951-879-71-85.
- 3.2. При желании Пациента получить медицинскую или иную услугу в случае его непосредственного прихода в Клинику без предварительной записи на прием, Клиника

примет Пациента с учетом действующего графика своих работников, установленной очереди и других организационных и технических возможностей. Клиника не гарантирует приема Пациента без предварительной записи.

- 3.3.** При первичном обращении Пациента в Клинику с целью получения медицинских услуг с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, заводится амбулаторная карта пациента и другая необходимая первичная медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).
- 3.4.** Договор может быть заключен как в простой письменной форме, так и путем принятия (акцепта) Пациентом (Потребителем) действующих на территории Клиники «Правил оказания платных медицинских и иных услуг в ООО МК «Семейный доктор». Принятие (акцепт) Пациентом (Потребителем) вышеуказанных Правил может выразиться в письменном согласии Пациента (Потребителя) с их условиями и (или) в приходе Пациента (Потребителя) на прием в Клинику и (или) внесении оплаты за медицинские и/или иные услуги, вследствие чего, письменная форма договора будет также считаться соблюденной (в соответствии со статьями 434, 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации).
- 3.5.** Заказчиком платных медицинских и иных услуг может быть, как сам Пациент (Потребитель), так и иное физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) указанные услуги в соответствии с договором в его пользу.
- 3.6.** Пациент (Потребитель) или иное лицо, оплачивающее медицинские и/или иные услуги в его пользу, обязаны оплатить предоставленные Клиникой медицинские и/или иные услуги в сроки и в порядке, которые определены Договором об оказании платных медицинских и иных услуг и (или) «Правилами оказания платных медицинских и иных услуг в ООО МК «Семейный доктор», иными документами.
- 3.7.** Сотрудник, оказывающий медицинскую или иную услугу Пациенту, назначается с учетом мнения Пациента и согласия сотрудника. В случае требования Пациента о замене сотрудника, оказывающего медицинскую услугу, директор Клиники содействует выбору другого сотрудника (с учетом его образования и квалификации).
- 3.8.** В случае оказания медицинской услуги, врач выбирается Пациентом с учетом согласия врача. В случае требования Пациента о замене лечащего врача директор Клиники должен содействовать выбору Пациентом другого врача в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 № 407н «Об утверждении Порядка содействия руководителем медицинской организации (ее подразделения) выбору пациентом врача в случае требования пациента о замене лечащего врача».
- 3.9.** В соответствии с действующим законодательством лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за Пациентом и лечения Пациента директор Клиники должен организовать замену лечащего врача.
- 3.10.** Клиника может отказаться от оказания Пациенту медицинской услуги в одностороннем порядке при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю и отсутствия экстренных показаний для устранения угрозы жизни Пациента в случае возникновения одного и более из нижеперечисленных обстоятельств:
 - невозможность обеспечить безопасность услуги;
 - возникновение медицинских противопоказаний для оказания услуги;
 - иная невозможность оказать медицинскую услугу.
- 3.11.** Клиника имеет право отказать Пациенту в приеме в случае его опоздания более чем на 30 (тридцать) минут по отношению к назначенному ему времени при отсутствии организационных и (или) технических возможностей для его приема. Любые изменения в

графике приемов Пациента фиксируются документации (для медицинских услуг – включая медицинскую документацию) с указанием известных причин изменений.

- 3.12.** В случае отказа Пациента после заключения договора от получения медицинских и/или иных услуг договор об оказании платных медицинских и иных услуг расторгается, при этом Пациент или иное лицо, оплачивающее услуги в его пользу, должны оплатить Клинике фактически понесенные ею расходы, связанные с исполнением обязательств по договору и стоимость фактически оказанных Пациенту услуг, если они не были оплачены ранее.
- 3.13.** В случае оказания медицинских услуг Клиникой, после исполнения договора, Пациенту выдаются медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов, иное), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.
- 3.14.** В случае оказания медицинских услуг Клиника имеет право только в исключительных случаях разрешить третьим лицам, сопровождающим Пациента, присутствовать в кабинете во время медицинского вмешательства, если, по мнению лечащего врача, это не помешает обеспечению безопасности оказываемой медицинской услуги.
- 3.15.** Клиникой, после исполнения условий договора об оказании платных медицинских и иных услуг, выдаются Пациенту документы, свидетельствующие о получении платных медицинских и иных услуг, а, следовательно, о факте исполнения сторонами взятых на себя обязательств по договору.
- 3.16.** Клиника обязана по требованию Пациента или иного лица, оплатившего услуги в его пользу, выдать Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ по форме, установленной приказом Министерства здравоохранения РФ и Министерства РФ по налогам и сборам от 25.06.2001 № 289/БГ-3-04/256 «О реализации постановления Правительства РФ от 19.03.2001 г. № 201 «Об утверждении перечней медицинских услуг и дорогостоящих видов лечения в медицинских учреждениях РФ, лекарственных средств, суммы оплаты которых за счет собственных средств налогоплательщика учитываются при определении суммы социального налогового вычета».
- 3.17.** Амбулаторная карта Пациента храниться в регистратуре Клиники в течение 5 лет, а далее она может быть сдана по решению экспертно-проверочной комиссии (ЭПК) Клиники, как в ее личный медицинский архив, так и в государственный архив, равно как и уничтожена в соответствии с законодательством РФ.
- 3.18.** В случае оказания медицинских услуг Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Прием заявления Пациента фиксируется в Журнале регистрации выданных копий, выписок, документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Время обработки такого запроса Клиникой не должно превышать 30 дней.
- 3.19.** Затребованные Пациентом медицинские документы выдаются ему на руки или направляются ему по почте. По почте документы отправляются только в том случае, если Пациент в своем заявлении выразил такое желание и указал точный почтовый адрес для отправки документов, а также, если заявление было принято непосредственно в Клинике (а не поступило по почте), а также была проведена проверка документов, удостоверяющих личность, статус и полномочия заявителя. Выдача документов фиксируется в Журнале регистрации выданных копий, выписок, документов.
- 3.20.** Пациент либо его представитель, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья Пациента, на основании письменного запроса (форму запроса можно попросить в регистратуре Клиники). Рассмотрение письменного запроса Пациента или его представителя о предоставлении

медицинской документации для ознакомления (далее – письменный запрос) осуществляется директором Клиники или уполномоченным заместителем директора Клиники. Предварительная дата и время посещения пациентом или его представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией доводятся до Пациента или его законного представителя в устной или письменной форме, исходя из пожелания Пациента, отраженного в запросе.

- 3.21.** Максимальный срок ожидания Пациентом (представителем) посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации письменного запроса не должен превышать 30 дней.
- 3.22.** Ознакомление Пациента или его представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении Клиники, предназначенном для ознакомления с медицинской документацией, согласно графику работы данного помещения, который устанавливается руководителем Клиники с учетом графика работы Клиники а и медицинских работников на основании Приказа. В Клинике установлен следующий график работы помещения для ознакомления с медицинской документацией: ***по средам с 9.00 до 15.00; по понедельникам с 14.00 до 18.00.***
- 3.23.** В помещении для ознакомления с медицинской документацией ведутся следующие учетные документы:
- Журнал предварительной записи посещений для ознакомления с медицинской документацией;
 - Журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией.
- 3.24.** Пациенту или его представителю необходимо аккуратного и бережного обращаться с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.
- 3.25.** При отсутствии у Пациента явных признаков угрозы жизни, медицинская помощь оказывается в форме неотложной помощи на общих основаниях с учетом специфики его заболевания(ий), состояния(ий). Медицинский работник при отсутствии организационно-технической или иной возможности оказания неотложной медицинской помощи также имеет право направить Потребителя в иную специализированную медицинскую организацию.
- 3.26.** При оказании медицинской помощи в экстренной и (или) неотложной формах, Клиника при необходимости, имеет право вызвать бригаду скорой медицинской помощи, чтобы Пациенту была оказана квалифицированная помощь профильных специалистов.
- 3.27.** Пациент или иное лицо, находящееся на территории Клиники, при возникновении у него состояния, которое нуждается или, по его мнению, нуждается, в срочном медицинском вмешательстве должны обратиться к администратору Клиники или иному доступному лицу с просьбой оказания срочной (экстренной, неотложной, скорой) медицинской помощи. Администратор или иное лицо, к которому была обращена просьба, безотлагательно сообщит об этом любому медицинскому работнику, находящемуся в ближайшей зоне доступа в текущий момент времени в независимости от его занятости, который сделает все возможное для оказания необходимой помощи. Потребитель также может самостоятельно прибегнуть к вызову бригады скорой медицинской помощи.
- 3.28.** Для вызова бригады скорой медицинской помощи следует набрать номер ее вызова или единый номер вызова экстренных оперативных служб:
- **Служба скорой медицинской помощи: 103** (набор с городской телефонной линии или с мобильного телефона) **или 03** (набор с городской телефонной линии);
 - **Единый номер вызова экстренных оперативных служб: 112.**

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ

- 4.1.** Каждый Пациент (Потребитель) при получении медицинских и иных услуг имеет следующие права:

- 1) право на получение услуги качества, соответствующего условиям Договора (Соглашения) об оказании платных медицинских и иных услуг;
- 2) право на соблюдение разумных сроков оказания медицинских и иных услуг, исходя из их специфики, а в случае медицинских услуг – дополнительно исходя из течения заболевания, наличия осложнений;
- 3) право на безопасность оказываемых услуг, а случае оказания медицинских услуг – также на соблюдение качества и отсутствие дефектов медицинской помощи при разумном соответствии действий Исполнителя услуги, в условиях обоснованного риска, тяжести заболевания, состояния Пациента или иным объективным условиям оказания услуги;
- 4) право на информацию об Исполнителе услуг и оказываемой медицинской и/или иной услуге;
- 5) право на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги или привести к невозможности исполнения договора с Клиникой;
- б) право на отказ от оплаты услуги, не предусмотренной договором с Клиникой;
- 7) право в любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Клинике стоимости фактически оказанных ему услуг и суммы фактически понесенных Клиникой расходов;
- 8) иные права, предусмотренные законодательством РФ о защите прав потребителя.

4.2. В случае оказания медицинских услуг (медицинской помощи) на потребителя Потребителя распространяется правовой статус Пациента, вследствие чего он имеет дополнительные права, предусмотренные статьей 19 ОСНОВ, а именно права на:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Основами;
- 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- б) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- 7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 8) отказ от медицинского вмешательства;
- 9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 10) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 11) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

4.3. Пациент, в случае оказания ему медицинских услуг, имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Клинике 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.

4.4. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц, не

достигших возраста 15 лет (для больных наркоманией - 16 лет), и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

- 4.5. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. Также Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.
- 4.6. Сведения о факте обращения Пациента за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.
- 4.7. С письменного согласия Пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения Пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.
- 4.8. Статья 13 ОСНОВ предусматривает случаи, при которых Клиника имеет право без согласия Пациента или его законного представителя разглашать сведения, составляющие врачебную тайну:
 - 1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений пункта 1 части 9 ст. 20 ОСНОВ;
 - 2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
 - 3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;
 - 4) в целях осуществления уполномоченными федеральными органами исполнительной власти контроля за исполнением лицами, признанными больными наркоманией либо потребляющими наркотические средства или психотропные вещества без назначения врача либо новые потенциально опасные психоактивные вещества, возложенной на них при назначении административного наказания судом обязанности пройти лечение от наркомании, диагностику, профилактические мероприятия и (или) медицинскую реабилитацию;
 - 5) в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему, не достигшему возраста 15 лет (для больных наркоманией - 16 лет), для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;
 - 6) в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;
 - 7) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
 - 8) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, и в соответствии с частью 6 статьи 34.1 Федерального закона от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в РФ» несчастного случая с лицом, проходящим спортивную подготовку и не состоящим в трудовых отношениях с физкультурно – спортивной организацией, не осуществляющей спортивную подготовку и являющейся заказчиком услуг по спортивной подготовке, во время прохождения таким лицом спортивной подготовки в организации,

осуществляющей спортивную подготовку, в том числе во время его участия в спортивных соревнованиях, предусмотренных реализуемыми программами спортивной подготовки;

- 9) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;
 - 10) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;
 - 11) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с ОСНОВАМИ.
- 4.9.** По требованию Пациента или его законного представителя Клиника, в случае оказания Пациенту медицинских услуг, в доступной для него форме предоставляет информацию 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.
- 4.10.** Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с согласия Пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 4.11.** Вся информация для принятия Пациентом или его законным представителем такого решения будет предоставлена лечащим врачом или другими медицинскими работниками в доступной для него форме.
- 4.12.** В случае оказания иных (немедицинских) услуг Пациент может давать добровольное согласие на проведение гигиенических и/или иных немедицинских процедур. Такое согласие не свидетельствует о медицинском характере оказываемых услуг.
- 4.13.** В случае оказания медицинских услуг Пациент или его законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 4.14.** При отказе от медицинского вмешательства Пациенту, одному из родителей или иному законному представителю Пациенту в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.
- 4.15.** Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента. Такое согласие или отказ подписывается однократно в ходе лечения как комплексное ознакомление со спецификой предстоящего медицинского вмешательства. В дальнейшем, при необходимости повторного выполнения такой же манипуляции, информирование Пациента проводится в устной форме.
- 4.16.** Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности либо полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.
- 4.17.** Несоблюдение указаний Клиники (медицинского работника, предоставляющего медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой Пациенту медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или нанести вред Пациенту, в том числе отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.
- 4.18.** Часть 9 статьи 20 ОСНОВ предусматривает случаи, при которых допускается медицинское вмешательство без согласия Пациента, одного из родителей или иного законного представителя:

- 1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;
- 2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
- 3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
- 4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
- 5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

4.19. Обязанности Пациента:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные, токсические и новые потенциально опасные психоактивные вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи; не употреблять нецензурную лексику; не пользоваться служебными телефонами без разрешения должностных лиц Клиники и т.п.;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- сообщить должностным лицам Клиники об обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (входить в лечебные кабинеты Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать правила предосторожности при взаимодействии с источниками повышенной опасности (медицинское оборудование, изделия медицинского назначения, лекарственные препараты и т.д.).
- уважительно относиться к работникам Клиники и другим лицам, участвующим в оказании медицинских и иных услуг;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- уважительно относиться к другим клиентам Клиники, соблюдать очередность, в случае оказания медицинских услуг – пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- оказывать содействие Клинике в надлежащем исполнении Договора об оказании платных медицинских и иных услуг и (или) «Правил оказания платных медицинских и иных услуг в ООО МК «Семейный доктор»;
- информировать Клинику о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема;
- пациенту запрещено вести аудио-, видеозаписи на территории медицинского учреждения;

4.20. Иные права и обязанности Клиники и Пациента в процессе оказания медицинской помощи изложены в Договоре об оказании платных, медицинских и иных услуг и (или) «Правилах оказания платных медицинских и иных услуг в ООО МК «Семейный доктор». «Правила оказания платных медицинских и иных услуг в ООО МК «Семейный доктор» являются локальным нормативным актом Клиники, который находится в доступной форме в доступном месте – на информационном стенде Клиники.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ

5.1. Договором об оказании платных медицинских и иных услуг и «Правилами оказания платных медицинских и иных услуг в ООО МК «Семейный доктор» предусмотрен претензионный характер разрешения споров с принятием на себя Пациентом дополнительного обязательства проходить стадию досудебного урегулирования спора и

обращаться за судебной защитой при полном или частичном недостижении заявленных в претензии требований.

- 5.2. В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов Пациент (представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к директору Клиники **каждую среду** месяца с **11.00 до 12.00**, по предварительной записи, а также в иное время, в случае их присутствия на рабочем месте. Обращение может быть осуществлено путем непосредственного прихода в Клинику или посредством письменного обращения. В случае, если изложенные в устном обращении на личном приеме у директора факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия Пациента, может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае обращение (претензия, заявление и прочее) подается в письменной форме, что фиксируется в Журнале учета жалоб.
- 5.3. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, Клиника проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской помощи с участием Врачебной Комиссии Клиники в соответствии с «Положением о врачебной комиссии ООО МК «Семейный доктор» и (или) «Положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ООО МК «Семейный доктор».
- 5.4. Письменный ответ Пациенту предоставляется в течение 30 дней со дня получения обращения.
- 5.5. Ответ должен содержать аргументированную информацию о признании/не признании Клиникой обоснованности претензии Пациента. В первом случае Пациенту предлагаются варианты удовлетворения претензии с подписанием соглашения об урегулировании споров. Во втором случае за Клиникой также остается право предложить Пациенту какие-либо варианты удовлетворения его претензии.
- 5.6. Ответ выдается Пациенту на руки или направляется ему по почте. По почте документы отправляются только в том случае, если Пациент в своем заявлении указал точный почтовый адрес для отправки документов, а также, если заявление было принято непосредственно в Клинике, (а не поступило по почте), а также была проведена проверка документов, удостоверяющих личность, статус и полномочия заявителя. Выдача ответа на претензию фиксируется в Журнале регистрации исходящей документации. В случае неявки Пациента для получения ответа в установленный срок, ответ может быть отправлен ему по почте по адресу, указанному им в обращении и (или) имеющемуся в информационной базе Клинике.
- 5.7. В случае разногласий в связи с предоставлением медицинских услуг, в дальнейшем может быть проведена независимая экспертиза качества медицинской помощи при согласии на то Пациента, равно как и по его требованию.
- 5.8. Разногласие (спор, конфликт), в отношении которого стороны достигли соглашения, подлежит оформлению соглашения о досудебном урегулировании спора (претензии).
- 5.9. Также в качестве одного из способов досудебного урегулирования споров по взаимному согласию сторон (Пациента и Клиники) может быть привлечен медиатор в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора. Процедура медиации осуществляется в соответствии с Федеральным законом РФ от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

6. ПРЕДСТАВИТЕЛИ ПАЦИЕНТА

- 6.1. Права и обязанности несовершеннолетнего, недееспособного или ограниченного в дееспособности Пациента (Потребителя) осуществляются от его имени его законным представителем, т.е. лицом, действующим от его имени в силу полномочия основанного на указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

- 6.2.** В соответствии со статьями 26, 28 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан (в возрасте от 14 до 18 лет) являются их родители, усыновители или попечители, а в качестве законных представителей малолетних лиц (несовершеннолетние, не достигшие 14-ти лет) могут выступать их родители, усыновители и опекуны. В соответствии со статьей 30 ГК РФ законными представителями совершеннолетних лиц, ограниченных судом в дееспособными, являются их попечители. В соответствии со статьей 32 ГК РФ законными представителями совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными являются их опекуны. Полномочия законных представителей подтверждаются документами, удостоверяющими их статус и полномочия.
- 6.3.** Права и обязанности совершеннолетнего и дееспособного Пациента (Потребителя) могут осуществляться от его имени его представителем, т.е. лицом, действующим от его имени в силу полномочия, основанного на доверенности (статья 185 ГК РФ). В доверенности должен содержаться четкий перечень действий, на которые Пациент (Потребитель) уполномочивает своего представителя. Доверенность должна быть нотариально оформлена или составлена потребителем в присутствии директора Клиники и удостоверена им.