

**Общество с ограниченной ответственностью «Клиника здоровья кожи»  
(ООО «Клиника здоровья кожи»)  
ОГРН 1192651020297 ИНН 2634106025 КПП 263401001  
Юридический адрес: 355017, г. Ставрополь, пл. Ленина, д. 3, оф. 31  
Почтовый адрес: 355017, г. Ставрополь, пл. Ленина, д. 3, оф. 31**

**ПРИКАЗ**

**«01» сентября 2025 года**

**г. Ставрополь**

**№ 32**

**Об утверждении Правил внутреннего распорядка для пациентов и посетителей общества с ограниченной ответственностью «Клиника здоровья кожи»**

Во исполнение Федерального Закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», в целях совершенствования и обеспечения рациональной организации оказания первичной медико-санитарной помощи, в том числе оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях в обществе с ограниченной ответственностью «Клиника здоровья кожи»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей общества с ограниченной ответственностью «Клиника здоровья кожи» согласно Приложению 1 к настоящему Приказу.
2. Директору ООО «Клиника здоровья кожи» ознакомить с данным приказом сотрудников ООО «Клиника здоровья кожи».
3. Контроль за исполнением приказа возложить на директора ООО «Клиника здоровья кожи» Меркулова В.П.

Директор

ООО «Клиника здоровья кожи»



В.П. Меркулова



Приложение 1 к приказу  
ООО «Клиника здоровья кожи»  
«Об утверждении Правил внутреннего  
распорядка для пациентов и  
посетителей общества с ограниченной  
ответственностью «Клиника здоровья  
кожи» от «01» сентября 2025 года №\_\_\_\_\_

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА для пациентов и посетителей ООО «Клиника здоровья кожи»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Клиника здоровья кожи» (далее по тексту - Правила) - являются локальным нормативным актом, определяющим порядок оказания Пациенту (Потребителю медицинской услуги) медицинской помощи ООО «Клиника здоровья кожи» (далее по тексту - Клиника), правила поведения Пациента на территории Клиники, порядок его обращения в Клинику, порядок предоставления ему информации о состоянии его здоровья, порядок разрешения споров с Клиникой, а также регламентирует иные вопросы, возникающие между Пациентом и Клиникой в процессе оказания ему медицинских услуг. Правила также информируют Пациента о его специфических правах и обязанностях как потребителя медицинских услуг. Правила составлены в соответствии с законодательством РФ, на основе локальных нормативных актов Клиники и распоряжений ее должностных лиц.

1.2. Основополагающими нормативными правовыми актами РФ, регламентирующими взаимоотношения Пациента с Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006»;
- Приказ Минсоцразвития РФ от 23.04.2012 № 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»;
- Приказ Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»;
- Приказ Минздрава России от 13.03.2025 № 118н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3. Настоящие Правила обязательны для работников Клиники, всех Пациентов и 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 Пациента и оказания ему своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

## 2. МЕДИЦИНСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ

2.1. Клиника оказывает медицинские услуги в помещении по адресу: 355017, г. Ставрополь, площадь Ленина, дом 3, офис 31.

2.2. Клиника оказывает платные медицинские услуги взрослому населению в амбулаторных условиях, исходя из перечня услуг, составляющих ее медицинскую деятельность в соответствии с лицензией: при оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: дерматовенерологии; косметологии; организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии.

2.3. Клиника оказывает платные медицинские услуги на основании лицензии, полученной в установленном законе порядке. Сведения о лицензии: Л041-01197-26/00363758 от 25.03.2020, выданной Министерством здравоохранения Ставропольского края (Приказ: 09-03/103 от 25.03.2020), (переоформлена: Приказ Министерства здравоохранения Ставропольского края № 09-03/97 от 29.03.2022). Адрес места нахождения, адрес электронной почты, адрес сайта, телефон лицензирующего органа: г. Ставрополь, ул. Маршала Жукова, 42/311, e-mail: info@mz26.ru, сайт: <http://mz26.ru>, телефон: 8(8652) 26-70-15.

2.4. 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 о вступивших в силу нормативных правовых актах, вводящих порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, обязательные для вида деятельности Клиники, можно ознакомиться на ее информационном стенде и на сайте клиники.

2.5. Клиника информирует Пациента о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации, (далее – программа) и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Ставропольского края, утвержденной постановлением Правительства Ставропольского края, (далее – территориальная программа) в медицинских организациях, участвующих в реализации вышеуказанных программы и территориальной программы.

2.6. С программой и территориальной программой бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также с перечнем медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Ставропольского края можно ознакомиться на информационном стенде (стойке) Клиники и на сайте Клиники.

2.7. Положение об оказании медицинских услуг анонимно закреплено в ст. 84 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и имеет отношение к деятельности медицинских организаций, участвующих в реализации программы и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, указанных в п. 2.5 Правил.

2.8. Клиника не является медицинской организацией, участвующей в реализации программы и территориальной программы государственных гарантий бесплатного

оказания гражданам медицинской помощи, указанных в п. 2.5 Правил, 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 (стойке) Клиники.

2.9. Перечень и стоимость услуг, предоставляемых Пациенту в Клинике, указаны в Прейскуранте на медицинские услуги ООО «Клиника здоровья кожи» (перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях), действующим на момент оказания услуг, который находится в доступном для Пациента месте – возле регистратуры или на информационном стенде (стойке), а также на официальном сайте Клиники.

2.10. График работы Клиники: в будние дни с 11:00 до 18:00, в субботу с 11:00 до 16:00. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.

2.11. Прием врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому главным врачом. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, графике работы врачей всех специальностей, работающих в Клинике, а также информация об уровне их профессионального образования и квалификации находится в регистратуре Клиники и (или) на информационном стенде (стойке).

2.12. В Клинике соблюдается порядок осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в целях совершенствования организации оказания медицинской помощи, принятия решений в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам профилактики, диагностики и лечения, осуществления оценки качества, обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, а также принятия решения по иным медицинским вопросам. В сложных клинических случаях и необходимости уточнения диагноза пациент может быть направлен на консультацию и врачебную комиссию в профильные медицинские организации, в том числе в ГБУЗ СК КККВД, ГБУЗ СК «СККОД».

### **3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

3.1. Оказание медицинских услуг осуществляется в порядке предварительной записи на прием либо при личном посещении Клиники Пациентом.

3.1.1. Предварительная запись на прием осуществляется Пациентом (Заказчиком) через регистратуру Исполнителя посредством телефонной и иной связи, включая возможность записи на прием через интернет-сайт Исполнителя по адресу: [www.skinhealthclinic.ru](http://www.skinhealthclinic.ru). Телефон регистратуры: +7 (8652) 627202.

В случае предварительной записи на прием Пациент принимается медицинским работником Клиники, предоставляющим платную медицинскую услугу, без очереди, в заранее согласованное время (время записи к медицинскому работнику, предоставляющему платную медицинскую услугу), при наличии у медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу, возможности оказания медицинской услуги Пациенту непосредственно в указанное время. При невозможности оказания медицинской услуги Пациенту непосредственно в указанное время, в том числе при сложных клинических случаях, срок ожидания медицинской услуги может быть увеличен до устранения причины, повлекшей невозможность оказания медицинской услуги, либо Пациенту может быть предложено свободное время для записи в другие дни.

3.1.2. В случае личного посещения Пациентом Клиники (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу) без предварительной записи, Пациент принимается в порядке очередности с учетом действующего графика медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу, только при наличии организационных и технических возможностей, в день обращения в течение времени работы Клиники, либо Пациенту может быть предложено свободное время для записи в другие дни.

3.2. При первичном обращении Пациента в Клинику 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 либо, в случае отсутствия такового, иной документ, заменяющий его в соответствии с законодательством РФ).

3.3. Заказчиком платных медицинских услуг может быть, как сам Пациент, так и иное физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу Пациента.

3.4. Пациент или иное лицо, оплачивающее медицинские услуги в его пользу, обязаны оплатить предоставленные Клиникой медицинские услуги в сроки и в порядке, которые определены Договором на оказание платных медицинских услуг.

3.5. Лечащий врач назначается главным врачом Клиники или выбирается Пациентом с учетом согласия врача. В случае требования Пациента о замене лечащего врача главный врач 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». При выборе медицинской организации Пациент имеет право в доступной для него форме получить информацию о Клинике и о видах ее деятельности, также о врачах, об уровне их образования и квалификации.

3.6. 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 главный врач должен организовать замену лечащего врача.

3.7. 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.

3.8. Клиника имеет право отказать Пациенту в приеме в случае его опоздания более чем на 10 (десять) минут по отношению к назначенному ему времени при отсутствии организационных и (или) технических возможностей для его приема.

3.9. В случае отказа Пациента после заключения договора от получения медицинских услуг договор на оказание платных медицинских услуг расторгается, при этом Пациент или иное лицо, оплачивающее медицинские услуги в его пользу, должны оплатить Клинике фактически понесенные ею расходы, связанные с исполнением обязательств по договору, в том числе стоимость фактически оказанных Пациенту услуг, если они не были оплачены ранее.

3.10. Клиника имеет право только в исключительных случаях разрешить третьим лицам, сопровождающим Пациента, с согласия Пациента и разрешения лечащего или главного врача Клиники присутствовать в кабинете во время медицинского вмешательства, если, по мнению лечащего или главного врача, это не помешает обеспечению безопасности оказываемой медицинской услуги и ее качественному оказанию.

3.11. 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 Приказ Минздрава РФ № 289, МНС РФ № БГ-3-04/256 от 25.07.2001 «О реализации Постановления Правительства Российской Федерации от 19 марта 2001 г. № 201 «Об утверждении перечней медицинских услуг и дорогостоящих видов лечения в медицинских учреждениях Российской Федерации, лекарственных средств, суммы оплаты которых за счет собственных средств налогоплательщика учитываются при определении суммы социального налогового вычета».

3.12. Амбулаторная карта Пациента храниться в регистратуре Клиники в течение 5 лет, а далее она может быть сдана в архив в соответствии с законодательством РФ.

3.13 После исполнения Договора на оказания платных медицинских услуг по письменному заявлению Потребителя (его законного представителя) Исполнителем могут быть выданы Потребителю (его законному представителю) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы. Порядок и условия выдачи Потребителю (его законному представителю) вышеуказанных документов соответствуют порядку и условиям, установленным в Приказах Минздрава России (Приказ Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», Приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»), размещенных на сайте и информационном стенде (стойке) клиники.

Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в Клинике запроса не превышает сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

3.14. Затребованные пациентом медицинские документы выдаются ему на руки или направляются ему по почте заказным письмом с уведомлением о его получении. В целях сохранения врачебной тайны Пациента по почте документы отправляются только в случае одновременного соблюдения следующих условий: если Пациент в своем заявлении выразил такое желание и указал точный почтовый адрес для отправки документов; заявление было принято непосредственно в Клинике (а не поступило по почте), а также была проведена проверка документов, удостоверяющих личность, статус и полномочия заявителя.

3.15. Экстренная медицинская помощь (внезапные острые заболевания, состояния, обострения хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента) оказывается бесплатно и безотлагательно.

3.16. 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). Врач при отсутствии организационно-технической или иной возможности оказания неотложной медицинской помощи также имеет право направить пациента в иную специализированную медицинскую организацию.

3.17. 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.

3.18. 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 врачу, находящемуся в ближайшей зоне доступа в текущий момент времени в независимости от его текущей занятости, который сделает все возможное для оказания необходимой помощи. Пациент также может самостоятельно прибегнуть к вызову бригады скорой медицинской помощи.

3.19. 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 МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

4.1. Каждый Пациент имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь.

4.2. Каждый Пациент имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

4.3. Предусматривается право Пациента на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- уважительное отношение, получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- получение квалифицированной и качественной медицинской помощи, на информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.

4.4. Пациент 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.

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. 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. Согласие на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, может быть выражено также в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

4.9. Случаи, при которых Клиника имеет право без согласия Пациента или его законного представителя разглашать сведения, составляющие врачебную тайну,

определенены в ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.10. По требованию Пациента или его законного представителя Клиника в доступной и наглядной 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.

4.11. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с согласия Пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.12. Вся информация для принятия Пациентом или его законным представителем такого решения предоставляется лечащим врачом или другими медицинскими работниками в доступной для него форме.

4.13. Пациент или его законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ. При отказе от медицинского вмешательства Пациенту, одному из родителей или иному законному представителю лица в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа. Если пациент отказывается подписать информированные добровольное согласие на медицинское вмешательство, то медицинское вмешательство не проводится.

4.14. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом или его законным представителем и медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента. Такое согласие или отказ подписывается однократно в ходе оказания медицинской помощи как комплексное ознакомление со спецификой предстоящего медицинского вмешательства. В дальнейшем, при необходимости повторного выполнения такого же вмешательства, информирование Пациента проводится в устной форме.

4.15. 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.

4.16. 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 отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

4.17. Предусматриваются случаи, при которых допускается медицинское вмешательство без согласия Пациента, одного из родителей или иного законного представителя:

- 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 (в отношении лиц, указанных в ч. 2 ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»);
- в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
- в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
- в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
- при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

4.18. Обязанности Пациента (его законного представителя):

- соблюдать настоящие Правила;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- ознакомиться с намеченным лечащим врачом планом обследования и лечения;
- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать; не шуметь, в том числе при помощи звуковых сигналов средств связи; не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические 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 Клиники без разрешения должностных лиц Клиники и т.п.;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях;
- соблюдать требования пожарной и электробезопасности. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения или тления) немедленно сообщить об этом персоналу Клиники и покинуть помещение;
- сообщать персоналу Клиники об обнаружении 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);
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ; оказывать содействие Клинике в оказании качественной медицинской помощи и надлежащему исполнению Договора на оказание платных медицинских услуг;
- заблаговременно информировать Клинику о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема.

4.19. Пациенту (его законному представителю) и посетителям Клиники запрещается:

- фотографировать врача и Пациентов. Согласно п.1 ст. 152.1 Гражданского кодекса Российской Федерации обнародование и дальнейшее использование изображения гражданина (в том числе его фотографии) допускаются только с согласия этого гражданина. Если на фотографии изображены не только врач, но и другие пациенты, то фотография содержит сведения о факте обращения граждан за оказанием медицинской помощи, которые в силу ч.1 ст.13 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» относятся к врачебной тайне. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, не допускается, за исключением прямо предусмотренных законом случаев;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационного стенда (стойки);
- приносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- посещать Клинику с домашними животными, за исключением инвалидам по зрению с собакой – проводником;
- допускать бесактное отношение к персоналу Клиники и другим Пациентам.

В случае выявления Пациента, его законного представителя или посетителя Клиники, производящих вышеуказанные недопустимые действия, вызываются сотрудники правоохранительных органов.

4.20. Иные права и обязанности Клиники и Пациента в процессе оказания медицинской помощи изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

## 5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ

5.1. Договором на оказание платных медицинских услуг предусмотрен претензионный характер разрешения споров с принятием на себя Пациентом дополнительного обязательства проходить стадию досудебного урегулирования спора и обращаться за судебной защитой при недостижении заявленных в претензии требований.

5.2. В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или директору Клиники в будние дни с 11.00 до 15.00, а также в иное время, в случае их присутствия на рабочем месте. Обращение может быть осуществлено путем непосредственного прихода в Клинику или посредством телефонного звонка по номеру, указанному в п. 3.1 настоящих Правил. В случае, 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 личного приема. В противном случае обращение (претензия, заявление и прочее) подается в письменной форме, что фиксируется в Журнале регистрации входящей документации.

5.3. Письменный ответ Пациенту Клиникойдается в следующий срок:

- в течение 10 дней со дня получения письменного обращения - в случае обращения Пациента, являющегося Потребителем медицинских услуг Клиники;
- в течение 30 дней со дня получения письменного обращения - в случае обращения гражданина, не являющегося Потребителем медицинских услуг Клиники, равно как и представителем Пациента.

5.4. Ответ должен содержать аргументированную информацию о признании/не признании Клиникой обоснованности претензии Пациента. В случае признания обоснованности претензии Пациента Пациенту Клиникой могут быть предложены варианты для урегулирования спора с подписанием соглашения об урегулировании спора.

5.5. Ответ выдается Пациенту на руки или направляется ему по почте заказным письмом с уведомлением. По почте документы отправляются в том случае, если Пациент в своем обращении выразил такое желание и указал точный почтовый адрес для отправки документов. Выдача ответа на обращение 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 Клиники.

5.6. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, Клиника проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской помощи. В целях оценки качества оказанной медицинской помощи может быть проведена и независимая экспертиза качества медицинской помощи при согласии на то Пациента, равно как и по его требованию.

5.7. 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 или недееспособного Пациента 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 малолетних лиц (несовершеннолетние, не достигшие 14-ти лет) - родители, усыновители или опекуны. 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 могут осуществляться от его имени его представителем, т.е. лицом, действующим от его имени в силу полномочия, основанного на доверенности (статья 185 ГК РФ), оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации. В доверенности должен содержаться четкий перечень действий, на которые Пациент уполномочивает своего представителя.