

Генеральный директор Общества с  
ограниченной ответственностью

«Клиника Выздоровления»

Янис Саввич Умудумов

/ Я.С. Умудумов

(подпись, инициалы, фамилия)



## **ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ОБЩЕСТВЕ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «КЛИНИКА ВЫЗДОРОВЛЕНИЯ»**

### **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящие Правила поведения пациентов в Обществе с ограниченной «Клиника Выздоровления» (далее-Правила) разработаны в соответствии Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившим силу постановления Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006», Уставом Общества с ограниченной ответственностью «Клиника Выздоровления» (далее-Общество), иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

Настоящие Правила определяют нормы поведения в медицинской организации при получении платных медицинских услуг и являются обязательными для персонала, пациентов, законных представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Клиника Выздоровления», и разработаны в целях соблюдения предусмотренных законодательством Российской Федерации прав пациентов, медицинских работников и создания наиболее благоприятных возможностей для оказания гражданам своевременной медицинской помощи надлежащего качества и в полном объеме.

Правила размещаются для всеобщего ознакомления в наглядной и доступной форме на информационных стендах Общества, а также в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте Общества: <https://klinika-vyzdorovlenia.ru>.

### **ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПРАВИЛАХ**

Медицинская организация - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

Медицинская организация - Общество с ограниченной ответственностью «Клиника Выздоровления», ОГРН 1232300019060, ИНН 2376005980, лицензия Министерства здравоохранения Краснодарского края на осуществление медицинской деятельности от 31.07.2023 № Л041-01126-23/00667213 (далее-Общество).

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

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

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

Медицинское вмешательство - выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

Профилактика - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания.

Диагностика - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий.

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.

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

Посетителем Общества признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Общества, для которого Общество не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 16 лет могут находиться в здании и служебных помещениях Общества только в сопровождении законных представителей несовершеннолетнего.

Медицинский работник - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.

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

## **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

### **Пациент имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала, участвующих в оказании медицинской помощи;
- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение в медицинской организации, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- на основании письменного заявления получать медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- отказ от медицинского вмешательства;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение медицинских услуг и иных услуг на платной основе.

#### **Пациент обязан:**

- соблюдать настоящие Правила;
- своевременно оплачивать оказанные медицинские услуги в соответствии с условиями договора на оказание платных медицинских услуг;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;
- являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- пациент должен заходить в кабинет врача только по приглашению медицинского персонала, а так же покинуть кабинет по требованию медицинского работника;
- находиться в кабинете врача сопровождающим пациента лицам можно только с разрешения лечащего врача;
- посещать подразделения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;
- при посещении медицинской организации переобуваться в сменную обувь или надевать на обувь бахилы;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации и других пациентов, соблюдать чистоту и тишину в помещениях, сообщать медицинскому персоналу о всех случаях порчи имущества Общества;
- при первичном обращении в медицинскую организацию явиться на прием за 15- 20 минут до начала приема и предъявить документ, удостоверяющий личность . Это необходимо для заключения Договора об оказании платных медицинских услуг, дачи согласия на обработку персональных данных, дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и других документов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;
- заранее сообщать об отмене визита или опоздании на приём, при этом опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время равное 10 минутам и более.

#### **ПАЦИЕНТАМ ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

- На основании Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» запрещено курение табака в зданиях и на всей территории Общества.
- Проносить в здания и служебные помещения Общества огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и

иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

- Проносить в здания и служебные помещения Общества крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).
- Приводить, проносить, находиться в здании и служебных помещениях Общества с домашними животными, в том числе собаками мелких, декоративных и охотничьих пород. Исключения составляют собаки-проводники, при предъявлении документов, подтверждающих статус собаки как проводника.
- Выгуливать домашних животных на территории Общества.
- Находиться в служебных помещениях Общества без разрешения администрации.
- Потреблять пищу в коридорах, кабинетах, на лестничных маршах и других помещениях Общества, не предназначенных для потребления пищи.
- Распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средств, психотропные и токсических вещества.
- На территории и в здании Общества пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.).
- По территории и в здании Общества передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах передвижения.
- Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц, выполнять в помещениях Общества функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Общества в иных коммерческих целях.
- Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, громко слушать музыку.
- Пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований.
- Осуществлять телефонные звонки посредством функции «громкая связь» и использовать телефон с включенным звонком.
- Играть в азартные игры.
- Оставлять малолетних детей без присмотра.
- Выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления.
- Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.
- Размещать в помещениях и на территории Общества объявления без разрешения администрации.
- Производить фото-, аудио-, видеосъёмку в здании и на территории Общества без письменного разрешения администрации. При этом съёмка допускается только в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите врачебной тайны и/или не нарушает прав других граждан.
- Находиться в помещениях Общества в верхней одежде, грязной обуви.
- Преграждать проезд транспорта к зданию(ям) Общества.
- Проходить в здание и помещения Общества в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи.
- Проносить в медицинскую организацию скоропортящиеся продукты.
- Использовать в здание и помещениях Общества электробытовую технику, кроме смартфонов, ноутбуков, планшетов.
- Оставлять в верхней одежде большие суммы денежных средств, драгоценности, ценные вещи, так как Общество за оставленные вещи очень переживает, но ответственности не несет.

## **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА**

### **Лечащий врач обязан:**

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставлять пациенту (или указанным им лицам) информацию о состоянии его здоровья;

- разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- организовывать консультации врачей-специалистов в рамках стандарта оказания медицинской помощи по заболеванию пациента;
- соблюдать этику и деонтологию в общении с пациентом, в том числе по отношению к своим коллегам и проведенным ими медицинским вмешательствам в отношении данного пациента;
- при необходимости созвать консилиум врачей.

#### **Лечащий врач вправе:**

- по согласованию с администрацией Общества имеет право отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований (ст.70 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»);
- приостановить консультацию/ лечение пациента, если длительность приёма превышает согласованное при записи время, при требовании пациента расширить объём услуг, если нет угрозы жизни и здоровью пациента;
- отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут. В таком случае осуществляется перенос времени оказания медицинских услуг пациенту на иное удобное для него время, с учетом графика работы Общества.

#### **ОСНОВАНИЯ ОТКАЗА В ПРИЕМЕ ПАЦИЕНТА**

- Пациенту может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у пациента противопоказаний к определенному методу диагностики, при нахождении пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия пациента угрожают жизни и здоровью медицинского персонала либо нарушают общественный порядок или настоящие Правила.
- При наличии задолженности по оплате за оказанные ранее услуги, в дальнейшей записи на приём пациенту может быть отказано, если при этом не создается угроза жизни пациента.
- В ситуациях, когда поведение пациента характеризуется как оскорбительное для сотрудников Общества и/ или других пациентов, пациенту может быть отказано в праве нахождения на территории Общества.
- Пациенту может быть отказано в предварительной записи на прием при неоднократных (три и более) неявках на приём в назначенное время без предупреждения, либо с предупреждением о неявке в день приёма, без уважительности причин.

#### **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ**

- В случае нарушения настоящих Правил пациент несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации, в том числе:
  - в случае причинения ущерба имуществу Общества пациент обязан возместить причиненный ущерб, в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством;
  - в случае нарушения прав медицинских работников (в том числе нанесение вреда деловой репутации медицинского работника) пациент несет ответственность в рамках гражданского законодательства;
  - в случае нарушения общественного порядка в Обществе, пациент несет ответственность в рамках административного законодательства;
  - в случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, сотрудники Общества вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

- Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам, другим пациентам и посетителям Общества, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований работников, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации Общества, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Общества или к администратору, находящемуся на смене или обратиться к Обществу в письменном виде.
- При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в «Журнале рассмотрения обращений граждан». 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, о чем делается запись в «Журнале рассмотрения обращений граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Письменное обращение, поступившее в Общество, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством. Ответ на письменное обращение, направляется по почтовому/электронному адресу, указанному в обращении.
- Информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, на которые может быть направлено обращение (жалоба) представлены на информационном стенде и на официальном сайте Общества.
- При размещении настоящих правил на информационных стендах и официальном сайте Общества, пациенты и иные посетители ООО «Клиника Выздоровления» считаются ознакомленными с настоящими Правилами.
- Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых правил.