

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «Ваш Доктор»



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «ВАШ ДОКТОР»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «ВАШ ДОКТОР» (далее по тексту – Правила) являются локальным нормативным актом, определяющим порядок оказания Пациенту (потребителю медицинской услуги) медицинской помощи в ООО «ВАШ ДОКТОР» (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 и 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 именно медицинской услуги. 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» (далее по тексту – ОСНОВЫ);
 - 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».
- 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 Пациента и оказания ему своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

2. МЕДИЦИНСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ

- 2.1. Клиника является юридическим лицом, о чем в Единый государственный реестр юридических лиц внесена соответствующая запись (свидетельство: Серия 77 № 00852477 от 28 ноября 2006
Выдано : Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №46 по г. Москве
- 2.2. Клиника оказывает медицинские услуги в помещении стоматологической клиники по адресу: 109240, г. Москва, ул. Земляной Вал, д. 52/16, стр. 3, а также в медицинских организациях, имеющих с ней соответствующие договоры.
- 2.3. Клиника оказывает платные медицинские услуги *взрослому населению* в амбулаторных условиях, исходя из перечня услуг, составляющих ее медицинскую деятельность в соответствии с лицензией:

- первичная доврачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: анестезиология и реаниматология, рентгенология, сестринское дело
 - первичная специализированная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: анестезиология и реаниматология, ортодонтия, стоматология общей практики, стоматология ортопедическая, стоматология терапевтическая, стоматология хирургическая.
- 2.4.** Клиника оказывает платные медицинские услуги на основании лицензии, полученной в установленном законом порядке. Сведения о лицензии: Л041-01137-77/00368343 от 26.06.2019 выдана Департаментом здравоохранения г. Москвы; срок действия: бессрочно, адрес: Адрес: г. Москва, площадь Журавлева, д. 12. телефон: +7(495) 652-82-46, (495) 962-13-33.
- 2.5.** 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.
- 2.6.** Клиника информирует Пациента 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. В 2023 году порядок и условия оказания медицинской помощи в рамках вышеуказанных программ определяются постановлением Правительства Москвы от 29.12.2022 г. № 3044-ПП «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов».
- 2.7.** 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.
- 2.8.** 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 Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании РФ», с которым можно ознакомиться на информационном стенде Клиники.
- 2.9.** Клиника не участвует в реализации программ ДМС (добровольное медицинское страхование).
- 2.10.** Клиника не оказывает услуги по экспертизе временной нетрудоспособности и, следовательно, не выдает документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность (лист нетрудоспособности).
- 2.11.** Перечень и стоимость услуг, предоставляемых Пациенту в Клинике, указаны в Прейскуранте на медицинские услуги ООО «ВАШ ДОКТОР» (в перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях), действующем на момент оказания услуг, который находится в доступном для Пациента месте – возле регистратуры или на информационном стенде.
- 2.12.** 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.
- 2.13.** При отсутствии у Пациента явных признаков угрозы жизни медицинская помощь оказывается в форме плановой или неотложной помощи на общих основаниях с учетом специфики 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.

- 2.14. При оказании медицинской помощи в экстренной и (или) неотложной формах Клиника при необходимости имеет право вызвать бригаду скорой медицинской помощи, дабы Пациенту была оказана квалифицированная помощь профильных специалистов.
- 2.15. Пациент или иное лицо, находящееся на территории Клиники, при возникновении у него состояния, которое нуждается или, по его мнению, нуждается, в срочном медицинском вмешательстве, должен 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 в независимости от его занятости, который сделает все возможное для оказания или организации необходимой помощи. Пациент также может самостоятельно прибегнуть к вызову бригады скорой медицинской помощи.
- 2.16. 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.**
- 2.17. График работы Клиники: понедельник-суббота с 10:00 до 20:00, выходной: воскресенье. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.
- 2.18. 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 на информационном стенде Клиники.
- 2.19. В соответствии с Приказом Минздравсоцразвития РФ от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» 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.
- 2.20. Врачебная комиссия Клиники действует на основании Положения о врачебной комиссии ООО «ВАШ ДОКТОР» от «10» января 2021 г. Работа врачебной комиссии осуществляется еженедельно по утвержденному плану-графику, а также внепланово при возникновении необходимости в срочном решении задач, входящих в компетенцию врачебной комиссии.
- 2.21. В Клинике соблюдается установленный руководителем Клиники порядок осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Он осуществляется в соответствии с Положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «ВАШ ДОКТОР» от «10» января 2021 г.
- 2.22. Клиника имеет собственный интернет-сайт по адресу: <https://drkonnikov.ru/>, который также обеспечивает предоставление Пациенту необходимой информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 3.1. Оказание медицинских услуг осуществляется в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через регистратуру Клиники посредством телефонной, факсимильной и иной связи, включая возможность записи на прием через интернет-сайт Клиники по адресу: Телефон регистратуры: +7 (499) 290-54-23.
- 3.2. При желании Пациента получить медицинскую услугу в случае его непосредственного прихода в Клинику без предварительной записи на прием Клиника примет Пациента с учетом действующего графика врачей-специалистов, установленной очереди и других организационных и технических возможностей.
- 3.3. При первичном обращении Пациента в Клинику с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, заводится амбулаторная карта стоматологического пациента и другая необходимая первичная медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт), и действующий страховой полис в случае необходимости.
- 3.4. Договор может быть заключен как в простой письменной форме, так и путем принятия (акцепта) Пациентом действующих на территории Клиники «Правил оказания платных медицинских услуг в ООО «ВАШ ДОКТОР» (публичной оферты) от «11» мая 2023г. Принятие (акцепт) Пациентом вышеуказанных Правил может выразиться в письменном согласии Пациента с их условиями или в приходе Пациента на прием в Клинику и (или) внесении оплаты за медицинские услуги, вследствие чего письменная форма договора будет также считаться соблюденной (в соответствии со ст. 434, 438 Гражданского кодекса РФ).
- 3.5. 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 его пользу.
- 3.6. Пациент (Потребитель) 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 и (или) Правилами оказания платных медицинских услуг в ООО «ВАШ ДОКТОР», иными документами.
- 3.7. 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».
- 3.8. 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.
- 3.9. 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.
- 3.10. 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 в медицинской и (или) иной документации с указанием известных причин.

- 3.11.** 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 и стоимость фактически оказанных Пациенту, но не оплаченных им или его плательщиком услуг.
- 3.12.** Клиникой после исполнения договора выдаются Пациенту медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг. Порядок и условия выдачи медицинских документов Исполнителем осуществляется без взимания дополнительной платы в соответствии с требованиями порядков, установленных Минздравом России приказами от 14.09.2020 №972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений», от 31.07.2020 №789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них» и от 12.11.2021 №1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».
- 3.13.** Клиника имеет право только в исключительных случаях разрешить третьим лицам, сопровождающим Пациента, присутствовать в кабинете во время медицинского вмешательства, если, по мнению лечащего или главного врача, это не помешает обеспечению безопасности оказываемой медицинской услуги.
- 3.14.** 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 № 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».
- 3.15.** Амбулаторная карта стоматологического пациента хранится в регистратуре Клиники в течение 5 лет, а далее она может быть сдана как в ее личный медицинский архив, так и в государственный архив, равно как и уничтожена в соответствии с законодательством РФ.
- 3.16.** 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 входящей документации. 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 10 (десяти) рабочих дней, за исключением выдачи Пациенту медицинского заключения, которое надлежит оформить в срок до 3 (трех) рабочих дней после окончания медицинских мероприятий, необходимых для вынесения медицинского заключения.
- 3.17.** Затребованные пациентом медицинские документы выдаются ему на руки или направляются 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) и была проведена проверка документов, удостоверяющих личность, статус и полномочия заявителя. Выдача документов фиксируется в Журнале регистрации исходящей документации. Направление Пациенту запрошенных медицинских документов по электронной почте не допускается, если иное не зафиксировано в иных документах, оформляемых с Пациентом.

- 3.18.** Пациент либо его представитель имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, 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 руководителем Клиники или уполномоченным заместителем руководителя 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.
- 3.19.** Максимальный срок ожидания Пациентом (представителем) посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации письменного запроса не должен превышать 30 (тридцати) дней.
- 3.20.** 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 и медицинских работников на основании Приказа. В Клинике установлен следующий график работы помещения для ознакомления с медицинской документацией: по средам с 10:00 до 15:00; по пятницам с 14:00 до 18:00
- 3.21.** 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.
- 3.22.** Пациенту или его представителю необходимо аккуратно и бережно обращаться с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

- 4.1.** Каждый Пациент (Потребитель) 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.** Ст. 19 ОСНОВ предусматривает право Пациента:
- 1) на выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Основами;
 - 2) на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - 3) на получение консультаций врачей-специалистов;
 - 4) на облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;
 - 5) на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья (с учетом Постановления Конституционного Суда РФ от 13.01.2020 № 1-П);
 - 6) на получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
 - 7) на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- 8) на отказ от медицинского вмешательства;
- 9) на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 10) на допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 11) на 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 предоставлении отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

- 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.
- 4.9. Ст. 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 п. 1 ч. 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, а также в связи с исполнением осужденным обязанности пройти лечение от наркомании и медицинскую и (или) социальную реабилитацию;
 - 3.1) 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;

- 4) 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;
 - 5) 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;
 - 6) 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;
 - 7) 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 ч. 6 ст. 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 спортивной подготовки 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;
 - 8) 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;
 - 9) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;
 - 10) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с ОСНОВАМИ.
- 4.10.** По требованию Пациента или его законного представителя Клиника в доступной для него форме предоставит 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 будет предоставлена лечащим врачом или другими медицинскими работниками в доступной для него форме.
- 4.13.** Пациент или его законный представитель имеет 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 лица 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 отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.
- 4.18. Ч. 9 ст. 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;
 - 6) при оказании паллиативной медицинской помощи, если состояние гражданина не позволяет выразить ему свою волю и отсутствует законный представитель.
- 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 получения 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 и др.);
 - 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 об оказании платных медицинских услуг и (или) Правил оказания платных медицинских услуг в ООО «ВАШ ДОКТОР»;

- информировать (по возможности заблаговременно) Клинику о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема;

4.20. Иные права и обязанности Клиники и Пациента в процессе оказания медицинской помощи изложены в Договоре об оказании платных медицинских услуг и (или) в Правилах оказания платных медицинских услуг в ООО «ВАШ ДОКТОР» (публичной оферте), которые находятся 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 услуг и «Правилами оказания платных медицинских услуг в ООО «ВАШ ДОКТОР» предусмотрена возможность досудебного разрешения споров.
- 5.2.** В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов Пациент (представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или генеральному директору Клиники с понедельника по четверг с 15:00 до 19:00, 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 номерам, указанным 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.** 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 контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «ВАШ ДОКТОР».
- 5.4.** Письменный ответ Пациенту предоставляется в течение 10 дней со дня получения обращения или в разумный срок (в течение 30 дней) в случае обращения гражданина, не являющегося потребителем медицинских услуг Клиники.
- 5.5.** Ответ должен содержать аргументированную информацию о признании/непризнании 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 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) и 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 Клиники.
- 5.7.** В дальнейшем может быть проведена и 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 путем подписания 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 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

6. ПРЕДСТАВИТЕЛИ ПАЦИЕНТА

- 6.1.** Права и обязанности несовершеннолетнего, недееспособного или ограниченно дееспособного Пациента осуществляются от его имени 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 ст. 26, 28 Гражданского кодекса РФ (далее – ГК РФ) законными представителями несовершеннолетних граждан (в возрасте от 14 до 18 лет) являются их родители, усыновители или опекуны, а в качестве законных представителей малолетних лиц (несовершеннолетние, не достигшие 14 лет) могут выступать их родители, усыновители и опекуны. В соответствии со ст. 30 ГК РФ законными представителями совершеннолетних лиц, ограниченных судом в дееспособности, являются их опекуны. В соответствии со ст. 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 (ст. 185 ГК РФ). В доверенности должен содержаться четкий перечень действий, на которые Пациент уполномочивает своего представителя. Доверенность должна быть нотариально оформлена или составлена Пациентом в присутствии генерального директора Клиники (главного врача, заместителя главного врача) и удостоверена им.