УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «Доктор Плюс»

_____ Федоров А.А.

«01» ____12____ 2022г

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей

ООО «Доктор Плюс»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Доктор Плюс» (далее - Клиника, медицинская организация) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений пациентом (его представителем) и Клиникой, при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно - эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Клиники.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации; Уставом ООО «Доктор Плюс», локальными нормативными актами Клиники по вопросам оказания платных медицинских услуг и другими нормативными документами, регламентирующими предоставление платных услуг.

1.3. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Доктор Плюс» при получении медицинских услуг. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.4. Внутренний распорядок определяется действующим законодательством в области здравоохранения, нормативными правовыми актами федерального органа исполнительной власти, осуществляющего выработку государственной политики и нормативное правовое регулирование в сфере здравоохранения, настоящими Правилами, а так же приказами руководителя медицинской организации и иными локальными нормативными актами.

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Клиники у входа, на сайте Клиники в сети «Интернет» doctoryar.ru.

2. Основные понятия.

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс вмешательств, которые направлены на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию (п.4 ст.2 Федерального Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

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

Пациент - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее медицинские услуги лично, независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

Лечащий врач - врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в поликлинике ООО «Доктор Плюс», расположенной по адресу: Ярославская обл., г.Тутаев, ул.50-летия Победы, д.35

Пациенты, не достигшие 18 лет, но объявленные в законном порядке полностью дееспособными (эмансипация), о чем они обязаны сообщить до заключения договора сотрудникам Клиники, являются Заказчиками.

Пациенты в возрасте от 15 до 18 лет могут являться заказчиками при заключении договора / плательщиками по заключенному договору на предоставление платных медицинских

услуг, при наличии письменного согласия его законного представителя, оформленного по установленной Клиникой форме, подписанного в присутствии уполномоченного представителя Клиники или удостоверенного нотариально.

Заказчик - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) медицинские услуги в пользу Пациента. Заказчик- физическое лицо, заказывающий (приобретающий) услуги в отношении себя является Пациентом.

Законными представителями недееспособных или не обладающих полной дееспособностью граждан (Пациентов), действующими от его имени без доверенности, являются их родители, усыновители, опекуны, попечители, или иные лица, которым это право предоставлено действующим законодательством. Законные представители указанных лиц являются Заказчиками, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

Законные представители от имени Пациентов осуществляют права и исполняют обязанности, установленные в отношении пациентов законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами уполномоченных государственных органов в области здравоохранения, а также приказами и другими локальными документами Клиники.

Законные представители несут полную ответственность, в том числе имущественную, за действия представляемых ими Пациентов.

Законные представители обязаны представить оригиналы документов, подтверждающих их статус, а также документы, ограничивающие права других лиц в отношении Пациента (при наличии).

Сопровождающими Пациента лицами являются любые физические лица, не являющиеся законными представителями, в том числе близкие родственники (сестры, братья, бабушки, дедушки, дяди, тети и тд.), которые в силу поручения законных представителей пациента выполняют организационные мероприятия и сопровождают пациента при получении медицинских услуг.

Сопровождающие лица не вправе принимать какие-либо решения в отношении оказываемых Пациенту медицинских услуг, в том числе подписывать от имени Пациента информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, а также отказ от медицинского вмешательства (без соответствующего согласия/доверенности от законного представителя).

3. Порядок обращения за получением медицинских услуг и порядок их оказания (предоставления)

3.1. Медицинские услуги оказываются в соответствии с режимом (графиком) работы Клиники по предварительной записи. График работы размещён на сайте Клиники https://tutaev.doctoryar.ru/ и на стенде информации. Клиника самостоятельно определяет график консультаций и процедур, график работы специалистов. Внесение изменений в график работы специалистов не является ненадлежащим выполнением Клиникой своих обязательств. В случае возникновения на приеме у врача неотложной и/или экстренной ситуации время ожидания приема по записи может быть увеличено до устранения указанных обстоятельств.

3.2. Предварительная запись осуществляется лично, по телефону, с использованием сайта https://tutaev.doctoryar.ru/, а также с использованием иных предлагаемых Клиникой способов.

3.3. Основанием для оказания медицинских услуг Пациентам, в отношении которых Заказчиком является юридическое лицо/индивидуальный предприниматель - является заключенный договор на оказание услуг, добровольного медицинского страхования или

иной договор, документ удостоверяющий личность, полис добровольного медицинского страхования (в случае, если предусмотрен договором), включение в список застрахованных/пациентов (в случае, если предусмотрено договором), гарантийное письмо/направление (в случае, если предусмотрено договором), иные документы, предусмотренные соответствующим договором.

3.4. Основанием для оказания медицинских услуг Пациентам, в отношении которых Заказчиком является физическое лицо, является заключенный договор на предоставление платных медицинских услуг, документ удостоверяющий личность Пациента, Законного представителя, документ, удостоверяющий полномочия Законного представителя. Договор на предоставление платных медицинских услуг заключается по утвержденной типовой форме. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий типового договора Заказчиком, а также информированного согласия Заказчика, доведённых до сведения Заказчика и Пациента условий осуществления медицинского вмешательства, в том числе с привлечения Клиникой третьих лиц, условиями сбора, хранения, обработки и использования Клиникой персональных данных Заказчика и Пациента, необходимых для оказания услуг в рамках Договора (политика защиты и обработки персональных данных https://tutaev.doctoryar.ru/), предоставления согласия на обработку персональных данных, настоящих правил, помимо подписания Заказчиком Договора, согласия на обработку персональных данных, является осуществление Заказчиком действий по выполнению его условий, в том числе получение услуг, оплате (включая внесение авансового платежа) услуг Клиники, подписание информированного добровольного согласия, плана диагностики и лечения (при наличии).

3.5. При заключении договора с законным представителем Пациента, законный представитель подтверждает наличие согласия второго законного представителя (при наличии) на заключение договора, при этом осознает, что второй законный представитель имеет равные права и несет равные обязанности в отношении Пациента, в том числе на получение информации о Пациенте, о заключении договора, на определение и оплату медицинских услуг в рамках заключенного договора.

3.6. Лечащий врач назначается руководителем Клиники (уполномоченным им лицом) или выбирается Пациентом (Заказчиком) с учетом согласия лечащего врача.

3.7. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение Пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, по требованию Пациента или его законного представителя приглашает для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывает консилиум врачей. Рекомендации консультантов (врачей-специалистов) реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением

3.8. Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом (руководителем) Клиники может отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, а также уведомить в письменной форме об отказе (отказаться от оказания медицинских услуг Пациенту), если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в связи с несоблюдением врачебных предписаний (несоблюдение режима лечения - отказ от приема лекарственных препаратов, несоблюдение прописанного на период его временной нетрудоспособности постельного режима и тд.), возможным снижением качества оказываемых медицинских услуг ввиду проблем, связанных с непринятием выданных Пациенту рекомендаций, в связи с неэтичным поведением Пациента (законного представителя Пациента) в связи невозможностью установления терапевтического сотрудничества с Пациентом, иными причинами.

3.9. Диагностические и консультативные заключения других медицинских организаций обязательно принимаются во внимание, но не могут служить основой для выдачи каких-либо видов заключений специалистами Клиники, назначения плана лечения, получения рекомендаций и проведения медицинских манипуляций.
3.10. Оплата медицинских услуг Заказчиками должна осуществляться своевременно на условиях и в порядке определенном заключенным Договором. Клиника имеет право приостановить оказание услуг по договору при наличии неоплаты за ранее оказанные услуги до внесения Заказчиком полной оплаты. (ст. 328 ГК РФ)
3.11. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Клиника предупреждает об этом Пациента (Заказчика). Без подтверждения своего согласия, Пациент (Заказчик) не вправе требовать от Клиники предоставление дополнительных медицинских услуг, при этом к согласию Пациента (Заказчика) с характером, перечнем, стоимостью и объемом оказываемых Пациенту дополнительных медицинских услуг и факту согласования оказания дополнительных медицинских услуг приравнивается оплата, а также фактическое получение медицинских услуг Пациентом (Заказчиком) (конклюдентные действия), кроме того согласие Пациента (Заказчика) может быть выражено устно (аудиосогласие). При этом аудиозапись разговора из которого следует такое согласие является достаточным подтверждением согласования Пациентом (Заказчиком) оказания дополнительных услуг (с характером, перечнем, стоимостью и объемом).
3.12. Цены на платные медицинские услуги самостоятельно формируются и утверждаются Клиникой. Цены на платные медицинские услуги доводятся до сведения Заказчиков/Пациентов путем размещения прейскурантов на сайте Клиники https://tutaev.doctoryar.ru/ и на информационных стендах по месту оказания медицинских услуг. Клиника имеет право изменять прейскуранты в одностороннем порядке. Информация об изменении прейскуранта доводится до сведения Пациентов путем размещения на сайте https://tutaev.doctoryar.ru/ и на информационных стендах по месту оказания медицинских услуг.
3.13. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства (оказания медицинских услуг Клиникой) является оформление информированного добровольного согласия Пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство от имени Пациента, не достигшего 15-летнего возраста, либо лица, больного наркоманией, не достигшего 16-летнего возраста, либо лица, признанного в установленном порядке недееспособным, дает один из законных представителей пациента (если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство, а также отказ от медицинского вмешательства).
3.14. Пациенты в возрасте старше 15 (пятнадцати) лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше 16 (шестнадцати) лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него, то есть самостоятельно могут принимать решение о получении медицинских услуг или отказе от них.
3.15. В случае несогласия с тактикой обследования и лечения, полного или частичного отказа от выполнения медицинских назначений и рекомендаций Пациент (законный представитель) обязан проинформировать об этом специалиста Клиники, который делает соответствующие записи в медицинской документации, а также вправе потребовать от законного представителя/пациента оформления отдельного документа с отражением

позиции Пациента/законного представителя Пациента (отказ от медицинского вмешательства, отказ от госпитализации).
3.16. С целью осуществления контроля качества оказания медицинской помощи, требований этики, и медицинской деонтологии в клинике, в целях защиты права и свободы от противоправного посягательства медицинского персонала Клиники, обеспечения мер по усилению антитеррористической и пожарной безопасности (защищенности), обеспечения сохранности материальных ценностей и дорогостоящего оборудования, обеспечения личной безопасности работников, посетителей/пациентов, выявления нарушений законодательства Российской Федерации, предупреждения возникновения чрезвычайных ситуаций, пресечения противоправных действий со стороны работников Клиники и посетителей/пациентов, на уменьшение возможности криминальных проявлений и их последствий, обеспечения безопасности во всех холлах (коридорах) и на ресепшен ведется аудио- и видеозапись.
3.17. Внешний контроль за порядком и условиями оказания медицинских услуг Клиникой обеспечивается надзорными органами в соответствии с действующим законодательством.

4. Правила поведения пациентов, законных представителей пациентов, сопровождающих лиц, посетителей.

4.1. Пациенты, законные представители, сопровождающие лица, иные посетители обязаны:
4.1.1. строго соблюдать настоящие Правила;
4.1.2. строго соблюдать нормы поведения в общественных местах;
4.1.3. соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях (структурных подразделениях) Клиники;
4.1.4. бережно относиться к имуществу Клиники;
4.1.5. не оскорблять и уважительно относиться (проявлять доброжелательное и вежливое отношение) к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи (медицинских услуг); оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением;
4.1.6. уважительно относиться (проявлять доброжелательное и вежливое отношение) к другим пациентам, посетителям, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание (при наличии), а также лиц, нуждающихся в оказании экстренной медицинской помощи;
4.1.7. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов, посетителей и работников Клиники;
4.1.8. не допускать нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к персоналу Клиники и/или к другим пациентам, посетителям сопровождающееся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Клиники;
4.1.9. соблюдать правила пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу (работникам) Клиники.
4.1.10. соблюдать санитарно-гигиенический режим, в т.ч. надевать бахилы, снимать верхнюю одежду и помещать ее в шкаф в холле;

4.1.11. соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
4.2. Пациенты, их законные представители обязаны:
4.2.1. своевременно оплачивать Клинике стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники;
4.2.2. по требованию специалистов Клиники удостоверять личной подписью в юридической и медицинской документации согласие на выполнение медицинского вмешательства, манипуляции, медицинской услуги или отказ от их выполнения в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, факты ознакомления с планом диагностики и лечения, ознакомления с врачебными назначениями и рекомендациями, сроками и стоимостью оказания услуг, а также отсутствия претензий к промежуточным итогам лечения;
4.2.3. соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
4.2.4. представлять лицу, оказывающему медицинские услуги, достоверную информацию о состоянии своего (Пациента) здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
4.2.5. строго выполнять (контролировать строгое выполнение Пациентом) всех назначений и рекомендаций медицинского персонала Клиники для достижения и сохранения результатов лечения, соблюдать назначенный лечебно-охранительный режим;
4.2.6. прибыть (организовать прибытие Пациента) на прием (за получением медицинских услуг) в установленное время, согласно предварительной записи, осуществляемой лично или по телефону;
4.2.7. сотрудничать со специалистами Клиники на всех этапах оказания медицинской помощи;
4.2.8. пациенты (их законные представители) обязаны соблюдать условия заключенного с ними договора на предоставление платных медицинских услуг.
4.3. Законные представители Пациента, сопровождающие Пациента лица обязаны:
4.3.1. обеспечивать соблюдение Пациентом обязанностей, предусмотренных п. 4.1.-4.2. настоящих Правил;
4.3.2. нести ответственность за причинение материального ущерба Клинике, порчу ее имущества Пациентом в размере его покупной стоимости;
4.3.3. своевременно оплачивать Клинике стоимость медицинских услуг, оказанных Пациенту, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники.
4.4. Пациентам, законным представителям, сопровождающим пациента лицам и иным посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:
4.4.1. проносить на территорию Клиники крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);
4.4.2. проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легко бьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
4.4.3. посещать Клинику с животными, птицами, насекомыми;

4.4.4. курить на территории, подразделениях Клиники, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях;
4.4.5. находиться на территории и помещениях Клиники, в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки (в т. ч. пиво), наркотики или другие психотропные средства;
4.4.6. самовольно проникать в служебные помещения Клиники;
4.4.7. пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
4.4.8. перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
4.4.9. выносить за пределы какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат Клинике;
4.4.10. производить фото- и видеосъемку на территории Клиники без предварительного разрешения руководства Клиники, производить фото- и видеосъемку при оказании услуг (в связи с тем, что произведение записи препятствует оказанию услуг, отвлекает персонал Клиники, является нарушением ст. 13 323-ФЗ (врачебная тайна), ст. 152.1 ГК РФ (использование изображения без согласия);
4.5.12. передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещениях Клиники
4.5.13. выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях, заниматься любым видом торговли или обмена;
4.5.14. осуществлять любую агитационную и рекламную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения руководства Клиники;
4.5.15. оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;
4.5.16. требовать допуск священнослужителя, предоставление условий для отправления религиозных обрядов, поскольку это нарушает внутренний распорядок Клиники.

5. Первичный и повторный приемы врача-специалиста

5.1. Под первичным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение пациента к врачу-специалисту по поводу какой-либо медицинской проблемы, острого состояния или обострения хронического заболевания, независимо от того впервые или уже неоднократно пациент обращается в Клинику.
5.2. Под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному и тому же врачу-специалисту по одному и тому же случаю заболевания. Повторный прием организуется в целях уточнения диагноза, интерпретации проведенных лабораторных или инструментальных исследований, коррекции назначенного лечения при необходимости, контроля за динамикой состояния пациента и течением заболевания.
5.3. Прием считается повторным при условии обращения пациента к врачу-специалисту по одному и тому же клиническому случаю заболевания в течение 60 календарных дней с даты первичного приема
5.4. Обращение пациента на прием в указанные сроки, но с новой жалобой, медицинской проблемой, будет считаться первичным приемом.
5.5. Обращение пациента к тому же врачу — специалисту, имевшее место в течение двух месяцев в других медицинских организациях, не является основанием для оформления обращения к данному специалисту в Учреждении как повторного.

6. Порядок предоставления пациенту (его законным представителям) информации о состоянии здоровья.

6.1. Информация о состоянии здоровья (далее - Информация) предоставляется Пациенту, его законному представителю в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме.
6.2. Информация не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания Информация сообщается в деликатной форме Пациенту, его законному представителю, доверенному лицу или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент дал согласие сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
6.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.
6.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется по запросу пациента (законного представителя), иного лица указанного пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство в форме и в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.
6.6. В отношении Пациентов в возрасте старше 15 (пятнадцати) лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше 16 (шестнадцати) лет, но не приобретших дееспособность в полном объеме, информация о состоянии здоровья предоставляется этим лицам, а также до достижения этими лицами совершеннолетия их законным представителям по запросу.
6.7. Медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, копии медицинских документов, справки, содержащие сведения о состоянии здоровья пациента и оказания медицинской помощи в Клинике, медицинские заключения (далее Документы) выдаются при обращении пациента (его законного или уполномоченного представителя) за получением указанных документов в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего полномочия представителя пациента.
6.8. Порядок ознакомления с медицинской документацией Пациента, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливается в соответствии с действующим законодательством РФ.
6.9. Доступная информация, включающая в себя сведения о Клинике, об осуществляемой медицинской деятельности, сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, действующем Прейскуранте и иная информация предоставляется посредством размещения на сайте Клиники в https://tutaev.doctoryar.ru/ и информационных стендах медицинского центра.

7. Ответственность.

7.1. За нарушение настоящих Правил, правил санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм лицо (пациент, законный представитель пациента, сопровождающие пациента лица, иные посетители) может быть привлечено к ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Ответственность представляет собой следствие, в т.ч. юридическое, неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанностей, предусмотренных действующими нормативно-правовыми актами (незнание которых не освобождает от ответственности), условиями заключенного с Клиникой договора, настоящими Правилами.

7.2. Пациент (законный представитель пациента) несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

7.3. В случае нарушения лицом настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Клиники, вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников правоохранительных органов, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством, заключенным договором, а также, при нарушениях, связанных с режимом лечения, делать соответствующую отметку в медицинской документации, оформленном, в том числе в электронном виде, листке нетрудоспособности (при его оформлении), отказать пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг (за исключением экстренной помощи). В подобных ситуациях нарушители общественного порядка будут удаляться из Клиники сотрудниками правоохранительных органов.

7.4. Клиника имеет право отказать в проведении лечебно-диагностических мероприятий (оказании медицинских услуг) в случае невыполнения Заказчиком/Пациентом предписаний (рекомендаций) специалистов Клиники, а также при выявлении у Пациента каких -либо противопоказаний, при отказе Заказчика/Пациента от подписания информированного добровольного согласия на выполнение медицинского вмешательства, манипуляции, медицинской услуги, а также при систематическом (два и более раза) и (или) грубом нарушении Пациентом порядка получения услуг, а именно: при нарушении Пациентом предписаний лечащего врача (специалиста) Клиника, режима осуществляемых процедур, нарушении диеты, несоблюдении врачебных рекомендаций и назначений, плана диагностики и лечения, при отказе Пациента от необходимых обследований, не прохождение которых препятствует дальнейшему оказанию медицинских услуг (в указанных случаях отказ Клиники от оказания медицинских услуг возможен только при наличии указанных предписаний, плана диагностики и лечения, режима процедур, диеты, рекомендаций и назначений в соответствующей медицинской документации и доведении её содержания до Пациента, а также при отсутствии явной угрозы жизни и здоровью Пациента); в случае явки за получением медицинских услуг или нахождения в Клинике в состоянии алкогольного и (или) наркотического опьянения; в случае опоздания более чем на 15 минут, в иных случаях, предусмотренных Правилами. В случаях, предусмотренных настоящим пунктом, систематичность и грубость нарушения порядка получения услуг и оценка соответствующего состояния Пациента осуществляется специалистами Клиники. При этом Клиника сохраняет право на уплату ей определенной в соответствии с соответствующим договором цены с учетом оказанной части услуг. При

опоздании пациента более чем на 15 минут Клиника вправе предоставить возможность записи Пациента на ближайшее свободное время.
7.5. В случае причинения убытков (ст. 15 Гражданского кодекса РФ), материального ущерба (ст. 1064 Гражданского кодекса РФ) лицо несет имущественную ответственность перед Клиникой и/или иными лицами, которым были причинены такие убытки, ущерб.
7.6. Лицо возмещает причиненные убытки, возникшие в том числе (но не ограничиваясь):
-вследствие повреждения оборудования и/или иного имущества Клиники
-вследствие причинения вреда сотрудникам Клиники при исполнении ими служебных и должностных обязанностей;

7.7. В случае ущемления пациентом, законным представителем пациента, сопровождающим пациента лицом, иным посетителем Клиники человеческого достоинства, распространении сведений, порочащих деловую репутацию медицинского и обслуживающего персонала Клиники (ст. 1100 и 1101 Гражданского кодекса РФ), работники и непосредственно Клиника вправе предъявить требования к указанным лицам о компенсации морального вреда.

8. Порядок рассмотрения обращений клиникой

8.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений регулируется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным Законом Российской Федерации порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006 г. №59-ФЗ.
8.2. Обращения лиц (пациентов, законных представителей пациентов, сопровождающих пациента лиц, иных посетителей), включая жалобы, замечания, предложения и отзывы о работе Клиники могут быть оставлены в «Книге отзывов, жалоб и предложений», отдельной форме заявления, которые находятся у администратора Клиники на ресепшене, отправить по электронной почте info-tutaev@76d.ru, почте РФ (курьерской службой) по адресу: 152300, Ярославская обл., г.Тутаев, ул.50-летия Победы, д.35, лично, по телефону: + 7(4852)73-24-25, а также на сайте Клиники https://tutaev.doctoryar.ru/.
8.3. При личном обращении гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, и сообщить суть своего обращения. Ответ на такое обращение может быть предоставлен в устной форме в ходе личного приема уполномоченным представителем Клиники/ по телефону. В остальных случаях ответ предоставляется в письменной форме.
8.4. В письменном обращении лицо должно указать свои фамилию, имя, отчество (полностью), дату рождения, почтовый адрес, по которому направить ответ, иные контактные данные, изложить суть обращения, поставить личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии). Клиника имеет право направить ответ на обращение по указанному Заказчиком/Пациентом адресу/по указанной электронной почте.
8.5. При обращении Пациента и (или) Заказчика к Клинике с претензией в связи с невыполнением или ненадлежащим выполнением Клиникой обязательств по договору, некачественному оказанию медицинских услуг, Клиника со дня получения претензии и необходимых документов, подтверждающих доводы претензии, от Пациента и (или) Заказчика, осуществляет клинико-экспертную оценку качества оказания медицинских услуг. При этом Клиника вправе привлекать к проведению оценки качества услуг

специалистов, не являющихся сотрудниками Клиники. Пациент и (или) Заказчик направлением Клинике претензии в определённом настоящим пунктом порядке даёт согласие на предоставление медицинской документации, содержащей сведения о состоянии его здоровья, лицам, не являющимся сотрудниками Клиники, для целей клинико-экспертного контроля, при этом предоставление медицинской документации указанным лицам в случае, предусмотренном настоящим пунктом договора, не является со стороны Клиники нарушением обязанности по сохранению врачебной тайны.

8.6. Обращения относительно заключенного договора может предъявлять только Пациент, законный представитель Пациента, Заказчик. Иные лица, не имеющие соответствующих полномочий (доверенности), не вправе предъявлять претензии относительно заключенного договора, не вправе требовать предоставление информации о Пациенте, его законном представителе.

8.7. Споры, возникшие между Заказчиком, Пациентом, его законным представителем и Клиникой, разрешаются в досудебном порядке (путем переговоров, с помощью процедуры медиации, в претензионном порядке и иными законными способами). В случае подписания соглашения об урегулировании претензии (спора) в досудебном порядке, такое соглашение является обязательным, подтверждает урегулирование претензии (спора) в полном объеме.

8.8. Если иные сроки не установлены действующим законодательством, письменное обращение рассматривается в следующие сроки:

- претензии, содержащие в себе требования предусмотренные законодательством РФ о защите прав потребителей - не более 10 дней со дня регистрации.
- жалобы, претензии на качество и сроки оказания медицинских услуг, оказанных Клиникой и иные обращения - не более 30 дней со дня регистрации.

9. Заключительные положения

9.1. Клиника оставляет за собой право в любое время изменять или исключать любые пункты настоящего Положения, а также вводить дополнительные условия.

9.2. Положение вступает в силу с момента утверждения и действует до утверждения новой редакции Положения, размещенной на сайте Клиники https://tutaev.doctoryar.ru/.

9.3. В случае если один из пунктов Положения окажется недействительным (включая, но не ограничиваясь случаем изменения законодательства), это не влечет недействительность всех иных его положений.