

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

“Клиника Современной Медицины”

(ООО «КСМ»)

ИНН/КПП 3702613035/370201001 ОГРН 1103702006891

Юридический адрес: 153013, город Иваново, улица Кузнецовых, 142

Тел./ф. (84932)923551, mailto: klinika_s_m@mail.ru www.ivksm.ru

Правила предоставления

платных медицинских услуг

1. Общие положения

1. Правила предоставления платных медицинских услуг в ООО «Клиника Современной Медицины» (далее Правила) являются локальным нормативным актом, определяющим порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг, правила поведения пациента и посетителей на территории ООО «КСМ» (далее - Клиника), порядок его обращения в Клинику, порядок предоставления информации о состоянии здоровья, а также регламентирует иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой в процессе оказания ему медицинских услуг.

2. Правила разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 №659 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации", Приказом Минздрава России от 13.03.2025 N 118н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

а) "заказчик" - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

б) "исполнитель" - медицинская организация, оказывающая платные медицинские услуги в соответствии с договором – общество с ограниченной ответственностью «Клиника Современной Медицины»;

в) "платные медицинские услуги" - медицинские услуги, предоставляемые гражданам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договоры), по желанию граждан при оказании медицинской помощи;

г) "потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором;

д) «посетитель» - физическое лицо, находящееся на территории и/или помещениях Клиники.

Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации". Понятие "потребитель" применяется также в значении, установленном Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей". Понятие "медицинская организация" и «медицинская услуга» употребляется в значении, определенном Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

4. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности Л041-01139-37/00570625 от 27.10.2020, выданную Департаментом здравоохранения Ивановской области. Информация о лицензировании размещена на сайте Клиники, на информационных стендах в помещениях Клиники, на федеральном ресурсе Единый Реестр лицензий <https://roszdravnadzor.gov.ru/services/licenses>.

5. Платные медицинские услуги, в том числе их объем и сроки предоставления, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

6. Платные медицинские услуги, предоставляемые в Клинике, соответствуют номенклатуре медицинских услуг, утвержденной Министерством здравоохранения Российской Федерации, и оказываются в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, при наличии письменного согласия потребителя и (или) заказчика. Просьба потребителя оформляется в форме письменного согласия заказчика (в случае если в соответствии с договором заказчик заказывает или приобретает платные медицинские услуги для себя) или в форме письменного согласия потребителя и заказчика (в случае если договор заключен заказчиком в пользу потребителя) в свободной форме или в виде документа, разработанного Клиникой (образец размещен на сайте Клиники, бланки находятся в регистратуре).

7. Общество с ограниченной ответственностью «Клиника Современной Медицины» оказывает платную медицинскую помощь, а так же участвует в программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в рамках объемов согласно заключенного тарифного соглашения в сфере обязательного медицинского страхования на территории Ивановской области.

8. Условия использования материально-технической базы и привлечения медицинских работников для оказания платных медицинских услуг, а также определение цен на платные медицинские услуги, предоставляемые Клиникой устанавливаются директором/главным врачом Клиники.

9. Медицинская помощь организуется и оказывается в соответствии с утвержденными Минздравом РФ: положением об организации медицинской помощи по видам медицинской помощи; с порядками оказания медицинской помощи; на основе клинических рекомендаций; с учетом стандартов медицинской помощи.

10. Информация о Клинике: основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика, сведения о имеющихся лицензиях (в том числе лицензия на осуществление медицинской деятельности) – их регистрационный номер, дата предоставления, о лицензирующем органе, ее предоставившем, адреса (юридический, почтовый, адреса оказания услуг, адрес сайта в сети интернет, URL-адрес страниц в социальных сетях), настоящие правила, перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, о порядках и формах оплаты, сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой без взимания платы в рамках программы государственных гарантий и территориальных программ сведения о контролирующих органах, сведения о медицинских работниках (об уровне их образования и квалификации), график работы медицинских работников, образцы договоров, перечень потребителей, имеющих право на получение льгот, а так же перечень льгот, положение о порядке рассмотрения обращений граждан и иная нормативно-справочная информация размещаются на информационной стойке в регистратуре в свободном доступе для любого посетителя и на официальном сайте Клиники <http://ivksm.ru>. Стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основе которых (соответственно) оказываются платные медицинские услуги, публикуются путем размещения на сайте ООО «КСМ» в сети "Интернет" в виде ссылок на официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети "Интернет", на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций https://minzdrav.gov.ru/smartphone_apps_rubrikator_kr, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах (стойках) исполнителя.

11. Информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи отражена и согласовывается с пациентом путем подписания Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии оформленного информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя). В случае отсутствия оформленного ИДС плановая медицинская помощь не оказывается.

12. Обращения (претензии, жалобы, предложения и т.п.) пациентов рассматриваются в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Клиника Современной Медицины», опубликованном на сайте Клиники, а именно поступившие в письменном виде на адрес Клиники, посредством ЭДО. Ответ на обращение пациента Клиника направляет в установленные законом сроки путем почтового отправления на адрес пациента, указанный в договоре, посредством ЭДО, либо вручает непосредственно пациенту под роспись. Претензионное производство не осуществляется посредством электронной почты.

2. Порядок оформления договора на оказание платных медицинских услуг

1. С пациентом/законным представителем/заказчиком заключается договор на оказание платных медицинских услуг (далее Договор) в простой письменной форме при обращении в Клинику.
2. До заключения договора пациент/законный представитель информируется (на сайте и стойках информации в регистратурах) о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи согласно заключенного тарифного соглашения в сфере обязательного медицинского страхования на территории Ивановской области.
3. До заключения Договора оформляется согласие на обработку персональных данных и согласие на обработку персональных данных, разрешенных субъектом персональных данных для распространения (за исключением оказания услуг анонимно).
4. После подписания Договора оформляется информированное добровольное согласие. В случае не подписания пациентом ИДС, договор расторгается и плановая медицинская помощь не оказывается.
5. После заключения Договора оформляется согласие пациента на информационные услуги.
6. Договор содержит сведения об исполнителе, заказчике, пациенте, законном представителе, медицинском работнике, перечень и стоимость медицинских услуг, срок предоставления медицинских услуг, права и обязанности сторон договора, ответственность сторон договора, порядок изменения и расторжения и иные условия.
7. Стоимость услуг определяется Прейскурантом. На оказание платных медицинских услуг, предусмотренных договором, может быть составлена твердая или приблизительная смета (является неотъемлемой частью договора). В случае если требуется предоставление дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель предупреждает об этом потребителя и оформляет дополнением в план лечения, сметой, спецификацией или дополнительным соглашением к договору. В случае отказа пациента от дополнительных медицинских услуг – оформляется письменный отказ с уведомлением пациента о предполагаемых последствиях и информировании о праве выбора лечебного учреждения, в том числе в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (ОМС). По просьбе пациента могут быть оказаны медицинские услуги в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи. Просьба потребителя оформляется в форме письменного согласия и оформляется дополнением к договору либо вносится изменение в смету или оформляется другой договор.
8. Оплата услуг производится потребителем в день обращения если иное не предусмотрено договором. Оплата осуществляется путем внесения полного размера стоимости услуги по договору, в случае оказания комплекса услуг - оплата возможна по факту оказания услуг в день обращения.
9. Потребителю выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (кассовый чек или бланк строгой отчетности).
10. Потребителю по запросу выдаются документы, подтверждающие фактические расходы на оказанные медицинские услуги: копию договора, акт выполненных работ (оказанных услуг), справка об оплате медицинских услуг, а так же рецептурный бланк, заверенный подписью и личной печатью медицинского работника, печатью исполнителя (при ее наличии), или выписка из медицинской документации пациента, содержащая сведения о назначении лекарственного препарата.
11. Срок ожидания платной медицинской услуги регламентируется плановым порядком записи на прием. Сроки ожидания медицинской услуги без взимания платы регулируются программой государственных гарантий. Срок оказания медицинской услуги - в день плановой записи к врачу.

3. Порядок получения медицинской помощи

1. Адреса мест осуществления лицензируемого вида деятельности:

1 корпус г.Иваново, ул.Куонковых, д. 142
2 корпус г.Иваново, ул.Куонковых, д. 154
3 корпус г.Иваново, мкр.Московский, д.16а

Медицинские услуги, составляющие лицензируемые виды деятельности по адресам, указаны в лицензии на медицинскую деятельность.

2. Режим работы Клиники:

	1 корпус	2 корпус	3 корпус
Понедельник-пятница	07:30-21:00	08:00-21:00	07:30-21:00
Суббота	08:00-18:00	08:00-18:00	08:00-18:00
Воскресенье	08:00-15:00	08:00-15:00	08:00-15:00

Изменение режима работы регламентируется распоряжением директора/главного врача и размещается в местах общего пользования, на информационных стендах или на сайте Клиники.

3. Оказание медицинских услуг осуществляется по предварительной записи. Предварительная запись осуществляется через регистратуру по телефону +7(4932) 923555, путем личного обращения, через сайт Клиники www.ivksm.ru. Запись производится в соответствии расписанием приема врача и с учетом пожеланий пациента. При записи на прием необходимо сообщить администратору ФИО пациента, контактный телефон, вид медицинской услуги. При возникновении необходимости отменить или перенести прием потребитель должен оформить изменения заблаговременно через оператора регистратуры по телефону либо путем личного обращения.

4. За 10 минут до назначенного времени приема пациент должен обратиться в регистратуру Клиники и сообщить о своей явке, предъявить документ, удостоверяющий личность, заключить договор на оказание платных медицинских услуг, оформить согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие для получения первичной медико-санитарной помощи, согласие на информирование. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС, гарантийного письма и документа, удостоверяющего личность.

5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, время приема переносится на ближайшее свободное время и/или ближайшую свободную дату.

6. В экстренных случаях, когда назначенный пациенту врач оказывает неотложную либо сложную комплексную медицинскую помощь, время приема может быть перенесено, пока не будет закончено лечение предыдущего пациента либо на другой день. Клиника может предложить другого врача, в случае наличия свободного специалиста необходимого профиля. В силу существующей публичной обязанности, предусмотренной пунктом 2 статьи 11 Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ, текущий прием врача может быть прерван либо перенесен по причине обращения в медицинскую организацию гражданина с заболеваниями или состояниями, потенциально представляющими угрозу для его жизни.

7. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом и переносит прием на иное время/дату. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, Клиника вправе назначить другого врача.

8. Прием детей (0-14 лет) осуществляется в присутствии родителя или законного представителя при предъявлении паспорта родителя (законного представителя), свидетельства о рождении ребенка, документа, подтверждающего права законного представителя. Законными представителями являются: родитель (отец, мать), опекуны, попечители, представители органов опеки и попечительства. Полномочия законного представителя подтверждаются свидетельством о рождении, удостоверением опекуна/попечителя или паспортом (для родителей). Другие родственники (бабушки, дедушки, тети, дяди или совершеннолетние братья и сестры) не являются законными представителями, если над ребенком не оформлена официальная опека или не выдана нотариальная либо простая письменная доверенность законного представителя, оформленная в присутствии администратора Клиники либо заверенная по месту работы законного представителя и иными способами, установленными Гражданским Кодексом РФ. Доверенность должна содержать сведения, что конкретно законный представитель доверяет: заключать договор на оказание медицинских услуг, подписывать ИДС, получать выписки, результаты и т.п. Родитель/законный представитель оформляет запись на прием, заключает договор об оказании платных медицинских услуг, оформляет ИДС и иные согласия, сопровождает ребенка на прием. В случае

отсутствия у законного представителя, доверенного лица, пациента надлежащим образом оформленных документов прием не осуществляется (отменяется либо переносится до устранения нарушений).

9. При достижении ребенком возраста 15 лет законный представитель может оформить в регистратуре Клиники либо нотариально Согласие на подписание договора на оказание платных медицинских услуг несовершеннолетним в возрасте от 15 до 18 лет. Несовершеннолетний, достигший возраста 15 лет, вправе самостоятельно принимать решения о состоянии своего здоровья, подписывать согласие на обработку персональных данных, информированное добровольное согласие, отказываться от медицинской помощи, а также получать полную информацию о состоянии своего здоровья и сохранять эту информацию в тайне. Законный представитель имеет право получать сведения о состоянии здоровья несовершеннолетнего, пока тот не достиг 18 лет, даже если он не указал этого в ИДС. В случае отсутствия надлежащим образом оформленного Согласия оказание платных медицинских услуг осуществляется в присутствии родителя/законного представителя.

10. Гражданам, признанным в установленном порядке недееспособными, платные медицинские услуги оказываются с согласия или по просьбе их законных представителей (опекунов). Договор на оказание платных медицинских услуг от их имени заключает исключительно законный представитель (опекун), а также оформляет ИДС и иные необходимые документы, сопровождает на прием.

11. Ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья производится в соответствии с приказом Минздрава РФ от 12.11.2021 № 1050н (порядок размещен на сайте и информационных стендах).

12. Предоставление справок и медицинских заключений, медицинских документов (их копий) и выписок из них производится в соответствии с Приказом Минздрава РФ от 31.07.2020 № 789н, Приказом Минздрава РФ от 14.09.2020 № 972н (порядок размещен на сайте и информационных стендах).

13. Предоставление выписок из медицинской документации производится в соответствии с Приказом Минздрава России от 31.07.2020 N 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них" (порядок размещен на сайте и информационных стендах).

4.Порядок предоставления и порядок оплаты при оказании медицинских услуг анонимно

1. Предоставление платных медицинских услуг пациентам анонимно оформляется договором на оказание платных медицинских услуг. В графе, содержащей персональные данные указывается «Анонимно» или «Со слов». Договор обязательно подписывается со стороны пациента любым письменным знаком, не позволяющим идентифицировать личность. Договор действует в рамках одного конкретного случая оказания медицинской помощи.

2. На впервые обратившегося пациента за получением медицинской помощи анонимно оформляется медицинская карта, в графе, содержащей сведения фамилии пациента, указывается «Анонимно», графы титульного листа, содержащего персональные данные пациента, не заполняются.

3. В информированном добровольном согласии в графе, содержащей сведения о пациенте, указывается «Анонимно». Информированное добровольное согласие анонимного пациента действует в рамках одного конкретного случая оказания медицинской помощи.

4. Пациент, получающий услуги анонимно, обязан сообщить персональные сведения, необходимые для оказания медицинской помощи (год рождения, сведения об имеющихся заболеваниях и т.п.).

5. При оказании платных медицинских услуг анонимно обработка персональных данных осуществляется в установленном законодательством порядке с учётом использования вымышленного имени гражданина либо с пометкой «анонимно».

6. Пациент, получивший медицинские услуги анонимно получает сведения, отражающие состояние здоровья, непосредственно в момент оказания медицинской услуги.

7. Медицинские документы, выписки из медицинских документов, медицинские справки, медицинские заключения пациентам, получившим платные медицинские услуги анонимно, не выдаются поскольку невозможно идентифицировать личность получившего услугу и подтвердить тождество с личностью, истребовавшей вышеуказанные документы. На основании Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений (утв. Приказом Минздрава от 14.09.2020 № 972н), Порядка и сроков предоставления медицинских документов (утв.Приказом Минздрава от 31.07.2020 № 789н) все медицинские документы выдаются при личном обращении при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

8. Претензии по качеству оказания медицинской помощи принимаются лишь в момент оказания платной медицинской услуги. В случае если для рассмотрения претензии анонимного пациента требуется время для работы врачебной комиссии, он обязан сообщить свои персональные данные с целью идентификации либо снять претензии.

9. Пациенты, получающие услуги анонимно, принимаются на условиях 100% предоплаты.

10. Возврат денежных средств за медицинские услуги, оказанные анонимно, не производится.

11. При оказании медицинской помощи анонимно не может быть выдан листок нетрудоспособности.

12. В случае получения медицинской помощи анонимно отсутствуют правовые основания для получения социального вычета (пп.3 п. 1 ст. 219 Налогового Кодекса РФ)

13. Медицинские услуги анонимно оказываются только в амбулаторно-поликлинических условиях.

14. Случаи, исключающие оказание медицинской помощи анонимно:

- по полису ОМС;
- в рамках договора добровольного медицинского страхования;
- если при назначении лечения необходимо выписывать лекарственные средства, включенные в список II Перечня наркотических средств и психотропных веществ, оборот которых в РФ ограничен и в отношении которых устанавливаются меры контроля в соответствии с законодательством РФ и международными договорами РФ (утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.1998 № 681);
- при выявлении опасной для жизни пациента патологии (например, онкологической);
- несовершеннолетним и недееспособным лицам;
- лабораторные исследования на выявление инфекционных заболеваний, подлежащих учету и регистрации в соответствии с законодательством Российской Федерации и субъекта Российской Федерации, в отношении которых не предусмотрено право Пациента пройти обследование анонимно, в том числе на выявление новой коронавирусной инфекции (SARS-CoV-2), антител класса IgM к вирусу кори и краснухи, острых кишечных инфекций, норовируса, ротавируса, вирусов гепатита А, В, С, D, Е, ветряной оспы, гриппа и других острых респираторных вирусных инфекций человека (в т.ч. парвовирус), энтеровирусных (неполио) инфекций (за исключением серологических исследований), вируса клещевого энцефалита, паразитарных болезней (протозоозы, гельминтозы и иные), псевдотуберкулеза, кишечного иерсиниоза, дифтерии, туберкулеза, менингококковой инфекции, листериоза, сальмонеллеза, стрептококковой инфекции (группа А), легионеллезной инфекции, столбняка;
- услуги по введению лекарственных средств (инъекции, капельницы);
- медицинские услуги, оказываемые в условиях стационара, а так же гастроскопия, колоноскопия; услуги по лучевой диагностике (рентгенологические услуги, в том числе МРТ, КТ);

15. В любое время пациент, получивший в Клинике медицинскую помощь анонимно, вправе получить медицинскую помощь на общих основаниях, предъявив в регистратуре документ, удостоверяющий личность, заключив договор на оказание платных медицинских услуг, оформив согласие на обработку персональных данных, информированное добровольное согласие.

5. Права и обязанности пациента

1. Пациент (законный представитель) имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 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;
- 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;

- отказаться от получения медицинских услуг по своему усмотрению с предварительным оформлением письменного отказа и отметкой (подписью) в медицинской документации, при условии оплаты уже предоставленных медицинских услуг и компенсации затрат, произведенных Клиникой.
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя;
- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья в соответствии с приказом Минздрава РФ от 12.11.2021 № 1050н;
- получение справок и медицинских заключений, медицинских документов (их копий) и выписок из них в соответствии с Приказом Минздрава РФ от 31.07.2020 № 789н, Приказом Минздрава РФ от 14.09.2020 № 972н;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного страхования в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь по Программе государственных гарантий, добровольного медицинского страхования, платных медицинских услуг.

2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- ознакомиться с Прейскурантом, своевременно производить оплату медицинских услуг;
- в случае отказа от медицинского вмешательства оформить письменный отказ и возместить уже понесенные Клиникой расходы;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным; соблюдать общепринятые правила этики и поведения;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием, предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- посещать подразделения Клиники, медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении Клиники соблюдать дистанцию; рекомендовано использовать средства индивидуальной защиты (маски, респираторы, перчатки);
- при наличии признаков острого респираторного заболевания (кашель, насморк, одышка, боль в груди, снижение обоняния) необходимо вызвать врача на дом из медицинского учреждения, оказывающего данную услугу;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- оформить информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, в случае отказа оформить ИДС плановая медицинская помощь не оказывается и оформляется отказ от медицинского вмешательства;
- оформить согласия на обработку/распространение персональных данных; в случае отказа – медицинская помощь оказывается, но с ограничениями в передаче и распространении персональных данных (например, невозможность направления анализов в стороннюю лабораторию или передать сведения страховой компании и т.п.);
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники, не допускать проявлений к ним неуважительного отношения;
- при посещении медицинских кабинетов соблюдать санитарно-гигиенические требования: надеть на обувь бахилы или переобуться в сменную обувь, снять верхнюю одежду;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;

- соблюдать правила предоставления платных медицинских услуг и иные нормативные акты Клиники, законодательство РФ;
- соблюдать требования пожарной безопасности, антитеррористической безопасности; при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом работникам Клиники.

6. Правила безопасности

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях Клиники, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. большие хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.), а так же предметы, источающие неприятные запахи и имеющие протекания;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- приходить на прием в верхней одежде, без бахил или сменной обуви;
- находиться/перемещаться в помещениях Клиники с детскими колясками, велосипедами, самокатами, на роликах и т.д.
- курить в помещениях и на территории Клиники; находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- распивать спиртные напитки; употреблять наркотические средства, психотропные и иные запрещенные вещества;
- пользоваться мобильными телефонами и/или другими средствами связи в режиме «звук» (устройства должны быть переведены в режим «без звука» или «вибрация») при приеме у врача;
- осуществлять ведение видео-/аудиозаписи лечащего врача/медицинского персонала/иных сотрудников Клиники если действие мешает осуществлять осмотр и проводить процедуры, осуществлять их публикацию и распространение без их письменного согласия, согласия Клиники;
- осуществлять фото/видеосъемку других пациентов Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях без разрешения администрации Клиники;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Клиники;
- посещать Клинику с домашними животными;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Клиники;
- самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

Посетителям с детьми запрещается (в дополнение):

- покидать кабинет во время выполнения назначений и процедур;
- бросать на пол, класть на столы, кушетки, пеленальные столики и пр. грязные подгузники, и средства личной гигиены;
- запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, диване или на кушетке— это может привести к падению и тяжелой травме;
- играть в подвижные игры в помещениях Клиники;
- оставлять детей без присмотра.

7. Ответственность за нарушение настоящих Правил

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8. Заключительные положения

Настоящие Правила обязательны для пациентов (их представителей), посетителей, сотрудников Клиники, а так же иных лиц, обратившихся в Клинику.

Ознакомление с Правилами осуществляется путем их размещения на информационных стендах/стойках в помещениях Клиники, на сайте Клиники. Посетитель обязан самостоятельно ознакомиться с Правилами наиболее удобным для него способом.