

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

### I.

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – Правила) ООО «КЛИНИКА НЕВРОЛОГИИ» (далее – Общество, Исполнитель) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2 Правила определяют нормы поведения Пациентов/Заказчиков и иных посетителей, а также сотрудников Общества, порядок заключения, исполнения, расторжения (изменения) договора, порядок и условия предоставления услуг, порядок их оплаты, права и обязанности Пациента, а также иные условия с целью реализации предусмотренных законом прав Пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников Общества, Пациентов/Заказчиков и иных посетителей Общества.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Общества и на официальном сайте Общества в сети «Интернет».

1.5. Термины, используемые в настоящих Правилах:

• Договор – соглашение между Исполнителем и Пациентом/Заказчиком об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей при оказании платных медицинских и немедицинских услуг, предоставляемых дополнительно при оказании медицинских услуг.

• Дополнительное соглашение – неотъемлемая часть Договора, содержащая особые условия и порядок оказания услуг, не указанных в тексте Договора.

• Исполнитель, Общество – медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги Пациентам.

• Пациент – физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее медицинские услуги лично.

• Заказчик – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) медицинские услуги в пользу Пациента.

• Врачебная тайна – сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении.

1.6. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

• в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;

• в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;

• на основе клинических рекомендаций;

• с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации.

### II. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИСПОЛНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА/ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО СОГЛАШЕНИЯ

2.1. До момента заключения договора Пациент/Заказчик знакомится с настоящими Правилами, Прейскурантом на медицинские услуги и иными документами, размещенными на информационном стенде Общества и на официальном сайте Общества в сети «Интернет».

2.2. Договор/Дополнительное соглашение заключается в письменной форме на бумажном носителе или в дистанционной форме (при наличии в Обществе технической возможности). Договор дистанционным способом заключается посредством использования сети «Интернет» на основании ознакомления Пациента/Заказчика с предложенным Исполнителем описанием медицинской услуги.

Информация, необходимая для заключения договора дистанционным способом, размещается на официальном сайте Общества в сети «Интернет».

2.3. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем

исполняемого стандарта медицинской помощи.

2.4. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Исполнитель обязан предупредить об этом Пациента/Заказчика.

Исполнитель предоставляет на возмездной основе дополнительные медицинские услуги при возникновении такой необходимости на основании как оформленного дополнительного соглашения к Договору либо нового договора, так и полученного от Пациента письменного согласия на дополнительные услуги. При этом, подписание Пациентом указанного согласия будет являться основанием для оплаты указанных в таком согласии услуг в случае, если Пациент отказался от заключения дополнительного соглашения к Договору на указанные в согласии услуги.

2.5. При первом обращении в Общество Пациент предоставляет:

- письменное согласие на обработку персональных данных. В случае изменения предоставленных персональных данных Пациент/Заказчик обязан письменно уведомить об этом Исполнителя. Порядок обработки персональных данных определяется Политикой в отношении обработки персональных данных, которая доступна для ознакомления на официальном сайте Общества в сети «Интернет».

- письменное информированное добровольное согласие (далее – ИДС) на виды вмешательства, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств (далее – Перечень), на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации по форме, установленной действующим законодательством, а также ИДС на медицинские вмешательства, не включенные в Перечень.

- письменную анкету (при необходимости), форма которой предоставляется Обществом Пациенту/Заказчику. Анкета заполняется в целях выяснения индивидуальных особенностей, состояния здоровья Пациента для качественного и безопасного оказания ему медицинской услуги.

- согласие на использование кодового слова в целях предоставления сведений, составляющих врачебную тайну (далее – Согласие) (при необходимости).

2.6. Количество Дополнительных соглашений, заключаемых в рамках Договора, равно как и количество разовых услуг, оказываемых в рамках Договора, не ограничено.

2.7. По инициативе Пациента/Заказчика на основании письменного заявления Договор и(или) Дополнительное соглашение к Договору могут быть расторгнуты.

При заключении договора дистанционным способом отказ Пациента/Заказчика от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

2.8. Окончание срока действия либо расторжение Дополнительного соглашения влечет прекращение оказания услуг, предусмотренных этим Соглашением, при этом Пациент/Заказчик сохраняет возможность получения медицинских услуг в рамках иных Дополнительных соглашений.

2.9. Расторжение Договора влечет расторжение всех Дополнительных соглашений и прекращение оказания по ним медицинских услуг, за исключением случая невозможности прекращения оказания медицинских услуг по медицинским показаниям. При этом условия Договора действуют до момента возникновения возможности приостановления процесса оказания медицинских услуг.

### **III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ. ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ.**

3.1. Оказание платных медицинских услуг в Обществе осуществляется на основании договора на оказание платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.

3.2. Пациент/Заказчик обязан оплатить предоставленную Обществом медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

3.3. Пациент/Заказчик имеет право оплатить медицинские услуги полностью или их часть за счет кредитных средств (Наличие возможности предоставления Исполнителем медицинских услуг за счет кредитных средств и условия такого предоставления необходимо уточнять у Исполнителя). В последнем случае часть медицинских услуг, согласованных в Договоре на оказание платных медицинских услуг, Пациент/Заказчик оплачивает за счет собственных средств, остальную часть – за счет кредитных.

Конкретный перечень медицинских услуг, которые могут быть приобретены за счет кредитных денежных средств, определяется Исполнителем.

Перечень медицинских услуг, оказываемых за счет кредитных денежных средств, может быть изменен только по медицинским показаниям или по решению Пациента/Заказчика на основании письменного заявления.

3.4. Пациенту/Заказчику в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной документ). Предоставление Пациентом/Заказчиком Исполнителю до момента расчета абонентского номера телефона либо адреса электронной почты свидетельствует о его согласии на направление Исполнителем кассового чека, терминального чека (слипа) или бланка строгой отчетности в электронной форме на предоставленные абонентский номер, адрес электронной почты (при наличии технической возможности для передачи информации в электронной форме на адрес электронной почты) или в сервис «Мои чеки онлайн». Способ направления определяется Исполнителем по своему усмотрению.

Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.

3.5. В случае неоказания Пациенту оплаченной им услуги, равно как и отказа Пациента при оказании

ной услуги от продолжения обследования или лечения, возврат денежных средств осуществляется в течение 30 календарных дней с даты поступления Исполнителю соответствующего заявления Пациента/Заказчика.

В случае отказа Пациента/Заказчика после заключения договора от получения медицинских услуг договора отменяется, при этом Пациент/Заказчик оплачивает Обществу фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

3.6. Договором/Дополнительным соглашением может быть определен лечащий врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию Пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения. Лечащий врач назначается руководителем Общества или выбирается пациентом с учетом согласия врача.

3.7. Лечащий врач может быть заменен другим врачом:

- по соглашению сторон;
- в одностороннем порядке Исполнителем в случае невозможности исполнения врачом своих должностных обязанностей в связи с болезнью или по иным уважительным причинам;
- на основании письменного заявления Пациента/Заказчика;
- в случае отказа лечащего врача от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих.

3.8. Медицинская документация, выдаваемая Пациенту/Заказчику по результатам оказания медицинских услуг (протоколы, выдаваемые по результатам консультаций (осмотра) узких специалистов и т.п.), подписывается врачом, проводящим исследование/консультацию (осмотр), собственноручно, с помощью факсимиле (воспроизведение подписи с помощью средств механического или иного копирования) либо с применением электронной подписи в установленных нормативно-правовыми актами РФ случаях.

3.9. Медицинская помощь в Обществе осуществляется на основании предварительной записи в соответствии с графиком/режимом работы Общества, информация о котором размещается на информационном стенде Общества и на официальном сайте Общества в сети «Интернет». Изменение графика и режима работы в праздничные и выходные дни регламентируются приказом уполномоченного лица и доводится до сведения граждан в устной форме, а также информация размещается на информационном стенде Общества.

Организация предварительной записи Пациентов на приём к врачу/диагностику осуществляется на ресепшин как при их непосредственном обращении, так и по телефону. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдается Пациентам, явившимся по предварительной записи.

При осуществлении предварительной записи на прием, исследование Пациент сообщает номер контактного телефона для осуществления обратной связи. Не позднее чем за 24 часа до назначенного времени приема, исследования, представитель Общества (в том числе голосовой робот) совершает звонок в целях подтверждения записи Пациентом, также возможна обратная связь с целью подтверждения записи посредством мессенджера (в том числе чат-бот). В случае, если дважды дозвониться до Пациента не удается, а равно Пациент не подтверждает намерение явиться в назначенное время Общество вправе аннулировать запись Пациента, при этом аннулирование записи производится не ранее чем за 24 часа до назначенного времени приема, исследования. Пациент в целях подтверждения записи вправе совершить самостоятельный звонок в Общество не позднее чем за 24 часа до назначенного времени. Условия настоящего абзаца распространяются только на те случаи, при которых запись пациента осуществлена ранее чем за полутора суток до назначенного времени приема, исследования.

3.10. Медицинские услуги в Обществе оказываются в рамках первичного и повторного приемов. Под первичным приемом в рамках настоящих Правил понимается первое обращение на прием к врачу-специалисту и последующие обращения к этому же врачу более чем через 30 (тридцать) календарных дней с момента первого обращения, независимо от причины обращения.

Под повторным приемом в рамках настоящих Правил понимается второе и последующее обращение на прием к врачу-специалисту по одному случаю заболевания в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента первого обращения в Общество по данному случаю заболевания. Если с момента первого обращения к врачу-специалисту прошло более 30 (тридцати) календарных дней, следующий прием того же врача является первичным.

Обращение Пациента к врачу-специалисту в других медицинских организациях не является основанием для оформления обращения к данному специалисту в Обществе как повторного. Условие о повторном приеме применимо только в отношении приемов врачей-специалистов и не распространяется на оказание диагностических и иных услуг.

3.11. В случае опоздания Пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, Общество вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести прием на другое время, согласованное с Пациентом.

В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно Общество о своей неявке.

3.12. При задержке планового приема врачом более чем на 15 (пятнадцать) минут по объективным, не зависящим от врача обстоятельствам Общество предлагает ожидающему Пациенту либо перенести время приема на другой день, либо посетить в назначенное время другого свободного специалиста, либо посетить врача в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки. Записываясь на прием к врачу Пациент соглашается с условием, что задержка приема врачом по объективным, не зависящим от него обстоятельствам, не является нарушением условия о сроке оказания медицинской услуги.

3.13. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приема врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приема; подготовке исследованиям; о порядке предварительной записи на прием к врачам; Пациент может получить по телефону, на ресепшин в устной форме и наглядно на информационном стенде Общества.

3.14. Общество вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, поведения Пациента, нарушающего жизнь и здоровью персонала Общества, либо имуществу Общества, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

3.15. В целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности на территории (в том числе в помещениях) Общества может вестись аудиозапись и (или) видеонаблюдение. Также Исполнителем ведется запись телефонных разговоров Пациентов/Заказчиков, о чем Пациент/Заказчик предварительно устно уведомляется. Продолжение телефонного разговора свидетельствует о согласии Пациента/Заказчика на осуществление Исполнителем записи телефонного разговора.

3.16. Исполнитель по обращению Пациента выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы Пациента/Заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения (при наличии):

- а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);
- б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;
- в) рецептурный бланк с проставленным штампом «Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика», заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;
- г) документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (при наличии данной услуги).

#### IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент 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;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
- получение документов, указанных в п. 3.16 настоящих Правил;
- получение копий медицинских документов, выписок из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, после исполнения договора Исполнителем без взимания дополнительной платы;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение сведений, составляющих его врачебную тайну;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

4.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к персоналу Общества и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, запрашиваемую в рамках оказания медицинских услуг, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- соблюдать режим лечения;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать настоящие Правила и бережно относиться к имуществу Общества;
- подписывать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство перед получением медицинской услуги.

4.3. Пациентам/Заказчикам и иным посетителям Общества при нахождении на территории и в помещениях Общества запрещено:

- проносить на территорию Общества огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях Общества без разрешения администрации Общества;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях Общества;
- оставлять в помещениях Общества без присмотра детей в возрасте до 14 лет;
- размещать в помещениях Общества объявления без разрешения администрации Общества;

- преграждать проезд транспорта к входам в Общество;
- посещать помещения Общества в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным лицем, с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- находиться без бахил или сменной обуви на амбулаторно-поликлиническом приеме;
- распивать спиртные напитки;
- употреблять наркотические средства, психотропные или токсичные вещества;
- обнародовать и использовать фото/видео/аудио материалы, полученные в помещении Общества и(или) при оказании медицинской помощи без согласия лиц, которые на них изображены/голос которых на них записан;
- находиться с животными;
- нарушать правила пожарной безопасности;
- использовать пиротехническую продукцию;
- совершать противоправные действия.

#### 4.4. Пациент/Заказчик предупрежден Исполнителем о том, что:

- так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, неподвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Исполнитель по независящим как от него, так и от Пациента причинам не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги.
- отсутствие ожидаемого Пациентом результата при оказании медицинской помощи, при разумном соответствии действий Исполнителя в условиях обоснованного риска тяжести заболевания, состояния Пациента или иным объективным условиям оказания услуги, не является основанием для признания оказанных медицинских услуг ненадлежащими.
- даже при надлежащем выполнении Исполнителем и Пациентом своих обязательств, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов.

### V. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ/ЗАКАЗЧИКОВ

5.1. В случае нарушения прав Пациент/Заказчик вправе обратиться к руководителю Общества как с устным, так и с письменным обращением. 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменные обращения, адресованные Исполнителю, могут быть:

- направлены на почтовый адрес, указанный на стенде Общества и на официальном сайте в сети «Интернет»,
- направлены на электронный адрес, указанный на официальном сайте в сети «Интернет»,
- предоставлены нарочно (в случае предоставление иным лицом, к обращению прилагается копия доверенности и оригинал для подтверждения достоверности копии),
- составлены непосредственно в Обществе.

5.3. Нарочное обращение предоставляется Обществу в следующем порядке: первый экземпляр — руководителю/ администратору Общества, второй экземпляр остается на руках у лица, подающего жалобу. При этом следует получить подпись лица, принявшего жалобу с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи жалобы). Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись Пациента/Заказчика с указанием фамилии, имени, отчества, адреса, по которому должен быть направлен письменный ответ, номера телефона (при желании). При наличии документов, обосновывающих изложенные в жалобе требования, данные документы прикладываются к жалобе. На обращения, в которых отсутствуют фамилия, имя, адрес, в случае невозможности идентификации Пациента/Заказчика, письменный ответ не предоставляется.

5.4. Письменные обращения рассматриваются Обществом в течение 10 (десяти) календарных дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения путем направления письменного ответа заявителю по указанному им в обращении адресу (почтовому, электронному и др.) или предоставления ответа на руки заявителю по его просьбе.

5.5. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью Исполнителя, путем направления устного или письменного обращения, а также в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

Перечень органов государственной власти, осуществляющих контроль за деятельностью Исполнителя, с указанием контактной информации размещен на официальном сайте Общества в сети «Интернет».

Письменные обращения в органы государственной власти могут быть:

- направлены на почтовый адрес;
- направлены на электронный адрес;
- предоставлены нарочно.

# I. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме. Информация о состоянии здоровья включает, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

6.2. Врачебная тайна Пациента сообщается иным лицам, если Пациент (законный представитель Пациента) в письменной форме дал согласие на предоставление таких сведений иным лицам.

6.3. Общество предоставляет Пациенту или его законному представителю, иным лицам, в отношении которых оформлено соответствующее Согласие, сведения, составляющие врачебную тайну.

6.4. Пациент или его законный представитель подтверждает полномочия лица, на получение сведений, составляющих врачебную тайну Пациента.

6.5. В случае обнаружения Пациентом или его законным представителем факта или возможности несанкционированного доступа к сведениям, составляющим врачебную тайну Пациента, Пациент или его законный представитель обязан незамедлительно уведомить об этом Общество по телефону с последующим письменным уведомлением.

6.6. В отношении несовершеннолетних не достигших возраста 15 лет или больных наркоманией несовершеннолетних не достигших возраста 16 лет и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, сведения, составляющие врачебную тайну представляются их законным представителям.

6.7. В отношении несовершеннолетних достигших возраста 15 лет или больных наркоманией несовершеннолетних достигших возраста 16 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.

6.8. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация о состоянии здоровья сообщается в деликатной форме Пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если Пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.9. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.10. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

6.11. Право получать медицинские документы пациента (их копии) и выписки из них, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, имеют следующие лица:

а) пациент;

б) законный представитель пациента;

в) иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

6.12. Основаниями для получения лицами, указанными в пункте 6.11 настоящих Правил (далее – лица, направившие запрос), медицинских документов пациента (их копий) или выписок из них является запрос на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанный лицом, направившим запрос, с использованием соответствующей электронной подписи (далее – запрос), который составляется в свободной форме.

6.13. При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них лицо, указанное в пункте 6.11, предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Лица, указанные в подпункте «б» пункта 6.11. настоящих Правил, дополнительно предъявляют документ, подтверждающий их статус (например, свидетельство о рождении, паспорт с отметкой о детях, свидетельство о заключении брака, доверенность и т.п.). В случае отсутствия в запросе необходимых сведений и (или) документа, подтверждающего статус лиц, указанных в подпункте «б» пункта 6.11 настоящих Правил, Общество в письменной или электронной форме информирует об этом лицо, направившее запрос, в срок, не превышающий 14 (четырнадцати) календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.

6.14. Предоставление лицам, указанным в пункте 6.11 настоящих Правил, копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

6.15. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них должен превышать 30 (тридцать) календарных дней с момента регистрации запроса в Обществе.

6.16. Справки и медицинские заключения оформляются (формируются) в произвольной форме и могут выдаваться на бумажном носителе и (или) с согласия лица (лиц), указанного (указанных) в пункте 6.11 настоящих Правил, в форме электронного документа с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи медицинского работника (при наличии в Обществе технической возможности).

6.17. Справки выдаются на основании записей в медицинской документации пациента, внесенных лечащим

другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и , пациента, либо по результатам медицинского обследования в случаях, если проведение такого обследования юдимо.

6.18. Медицинские заключения выдаются пациентам по результатам проведенных медицинских исследований, медицинских осмотров, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.

6.19. Медицинские заключения и справки должны быть выданы в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней после окончания медицинского обследования пациента, за исключением заключения о причине смерти и диагнозе заболевания, которое должно быть выдано в день обращения.

## **VI. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОБЩЕСТВА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

7.1. Время работы должностных лиц Общества определяется правилами внутреннего трудового распорядка Общества с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Общества и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Информация о времени работы Общества, его должностных лиц, врачей размещается на информационном стенде Общества и на официальном сайте Общества в сети «Интернет».

## **VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**

8.1. В случае нарушения Пациентом/Заказчиком настоящих Правил, персонал Общества вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

8.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу Общества, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Общества, причинение морального вреда персоналу Общества, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Общества влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. Общество не несет ответственность за распространение конфиденциальной информации, в том числе сведений, составляющих врачебную тайну, по причинам доступа третьих лиц к принадлежащим Пациенту/Заказчику носителям информации (в т. ч. электронная почта, телефон), на которые Обществом была предоставлена данная информация при этом реквизиты носителей информации были предоставлены Пациентом/Заказчиком при обращении в Общество и Пациент/Заказчик предоставил согласие Обществу на предоставление ему конфиденциальной информации на данный носитель.

8.4. Общество не несет ответственность за вещи и документы, принесенные и оставленные Пациентом/Заказчиком на территории Общества.