

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "КЛИНИКА  
ДЕРМАТОКОСМЕТОЛОГИИ"  
(ООО «КДК»)**

Утверждаю:  
Главный врач: Иванова Л.В.  
«19» июня 2019 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – Правила) 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 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2 Правила определяют нормы поведения Пациентов/Заказчиков и иных посетителей, а также сотрудников медицинской организации (далее – Общество, Исполнитель), 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/Заказчиком 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 услуг.
- Дополнительное соглашение – неотъемлемая часть Договора, содержащая особые условия и порядок оказания медицинских 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.
- Кодовое слово – любое слово на русском языке, выбранное Пациентом или его законным представителем самостоятельно, предназначенное для идентификации Пациента и используемое в целях получения сведений, составляющих врачебную тайну Пациента. Кодовое слово состоит из одного слова.

- 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.

## **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, размещенными на информационном стенде Общества и на официальном сайте Общества в сети «Интернет».

2.2. Договор/Дополнительное соглашение заключается в письменной форме.

2.3. 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).

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

2.5. По инициативе Пациента/Заказчика на основании письменного заявления Договор и(или) Дополнительное соглашение к Договору могут быть расторгнуты. Дополнительное соглашение прекращает действовать с момента получения уведомления (заявления) о расторжении.

2.6. 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.

2.7. 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 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.

3.31. Пациент/Заказчик имеет право оплатить медицинские услуги полностью.

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 либо адреса электронной почты свидетельствует о его согласии на направление Исполнителем кассового чека, терминального чека (слипа) или бланка строгой отчетности в электронной форме на предоставленный 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 не оказания Пациенту оплаченной им услуги, равно как и отказа Пациента при оказании комплексной услуги от продолжения обследования или лечения, возврат денежных средств осуществляется в течение 10 (Десяти) дней с даты поступления Исполнителю соответствующего заявления Пациента/Заказчика.

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 (протокол диагностического исследования, протоколы, выдаваемые по результатам консультаций (осмотра) узких специалистов и т.п.), подписывается врачом, проводящим исследование/консультацию (осмотр), собственноручно либо с помощью факсимиле (воспроизведение подписи с помощью средств механического или иного копирования).

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 руководителя и доводится до сведения граждан в устной форме, а также информация размещается на информационном стенде Общества. Организация предварительной записи Пациентов на приём к врачу/диагносту осуществляется на ресепшн 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. В случае, если дважды дозвониться до Пациента не удастся, а равно Пациент при звонке не подтверждает намерение явиться в назначенные дату и 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 или подтвердить запись следующими способами: на электронную почту, указанную на официальном сайте Общества или посредством оставления обращения на официальном сайте Общества. Условия абзаца 3 настоящего пункта 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, лабораторных 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.

3.12. При задержке планового приема врачом более чем на 15 (пятнадцать) минут по объективным, не зависящим от врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной медицинской помощи иным пациентам, в том числе обратившимся с острой болью и другое) 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. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно Общество о своей неявке.

3.13. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приема врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приема и номеров кабинетов; подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям; времени приема лабораторных анализов; о порядке предварительной записи на прием к врачам; Пациент может получить по телефону, на ресепшн 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, угрожающего жизни 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.

#### **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;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение сведений, составляющих его врачебную тайну посредством сообщения кодового слова;
- 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, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- 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 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 поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарногигиеническим 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 нее, 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 могут быть предоставлены Обществу на почтовый, электронный адрес, официальный сайт в сети «Интернет», нарочно или 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 и(или) адрес письменный ответ не предоставляется.

5.4. Письменные обращения рассматриваются Обществом в течение 30 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. Обращения граждан, связанные с оказанием им медицинских услуг, рассматриваются в 10-дневный срок.

5.5. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

## **VI. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ**

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 о 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, в том числе с использованием кодового слова.

6.3. Общество предоставляет Пациенту или его законному представителю, иным лицам, в отношении которых оформлено соответствующее Согласие, сведения, составляющие врачебную тайну, в том числе по телефону с использованием кодового слова. Сведения предоставляются как в отношении уже имеющих в Обществе на момент предоставления Согласия, так и в отношении тех, которые будут получены Обществом в период срока действия кодового слова. Согласие на использование кодового слова в целях предоставления сведений, составляющих врачебную тайну, поданное Пациентом или его законным представителем Обществу, признается согласием Пациента или его законного представителя на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

6.4. Пациент или его законный представитель подтверждает полномочия лица, назвавшего кодовое слово, на получение сведений, составляющих врачебную тайну Пациента. При использовании кодового слова Общество не обязано устанавливать личность и полномочия лица, получающего сведения, составляющие 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 и заменой кодового слова, которая осуществляется путем подачи заявления с указанием нового кодового слова.

6.6. Если сведения предоставлялись в соответствии с ранее установленным кодовым словом и Пациент или его законный представитель просит заменить такое кодовое слово, то заявление рассматривается как заявление об изменении кодового слова. Лица, назвавшие ранее предоставленное Пациентом или его законным представителем кодовое слово, утрачивают право на получение по нему сведений, составляющих врачебную тайну Пациента.

6.7 Пациент или его законный представитель вправе в любой момент отказаться от использования кодового слова путем письменного уведомления Общества.

6.8. 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 предоставляются их законным представителям. 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.

6.9. 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.

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

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

## **VII. 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».

## **VIII. 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.