



Общество с ограниченной ответственностью  
**ЛЕЧЕБНО-ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР**

**«СЕМЕЙНАЯ КЛИНИКА «МЕДА»**

ИНН 7820046823 КПП 782001001 ОГРН115784745601

196602, г. Санкт-Петербург, г. Пушкин, ул. Арх. Данини, д. 11/6, лит.А

контактные телефоны: (812) 459-03-20, (812) 459-03-60

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «ЛДЦ «Семейная клиника «МЕДА»



Маслов Г.А.

## **Правила поведения пациентов в клинике**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативно – правовыми актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Клинике ООО «ЛДЦ «Семейная Клиника «МЕДА» (далее – Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также работников Клиники. Соблюдение настоящих правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах отделений/подразделений Клиники, на сайте Клиники в сети «Интернет».

### **1. Основные понятия**

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

*Медицинская услуга* – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

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

*Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими* – услуги гражданам и организациям, выполняемые Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

*Пациент* – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

*Посетитель* – любое физическое лицо, временно находящееся на территории Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

*Лечащий врач* – врач любой специальности, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию медицинской помощи пациенту в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

### **2. Права и обязанности пациента**

#### **2.1 Пациент имеет право на:**

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 №323 –ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;



- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультации врачей – специалистов;
- получение процедур и манипуляций, занятий со специалистами Клиники;
- облегчение боли, облегчение острых состояний, связанных 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 здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну согласно ФЗ 149 от 27.07.06;
- отказ от медицинского вмешательства;
- выражение и подписание информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение, на основании такой документации, консультации у других специалистов;
- получение, медицинских документов на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья, их копий и выписок из медицинских документов;

## **2.2. Пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, все рекомендации специалистов Клиники и правила поведения пациента в Клинике;
- проявлять в общении с работниками Клиники (медицинским и административным персоналом) такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на приемы к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и заблаговременно предупреждать о невозможности явки (не позднее 24 часов до начала приема) по телефонам Клиники: +7 (812) 459-03-20, +7 (911) 008-64-34;
- сообщать Лечащему врачу и специалистам Клиники достоверную информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, в т.ч. сообщать необходимые сведения о своем состоянии здоровья, информировать Лечащего врача и специалистов Клиники о перенесенных заболеваниях, в том числе гепатите А, В, С, туберкулезе, бронхиальной астме и т.п., известных аллергических реакциях, противопоказаниях для оказания медицинских услуг, предоставить полную и достоверную информацию о перенесенных операциях, переливаниях крови и инъекциях за последние два года, сообщить об одновременном прохождении лечения и/или медицинских процедур в другом лечебном учреждении, представить иные сведения, которые могут повлиять на качество услуг;
- соблюдать график визитов для диагностики, лечения и плановых осмотров;



- до оказания услуг Клиникой ознакомиться и подписать договор на оказание платных медицинских услуг и информированное согласие на медицинское вмешательство, а также другие документы Клиники, связанные с профилактикой, диагностикой, реабилитацией и лечением;
- по окончании приема (консультаций, процедур, манипуляций и пр.) ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания Лечащего врача и специалистов Клиники;
- немедленно информировать Клинику (Лечащего врача) об изменениях состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов, Посетителей и работников Клиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, оставлять верхнюю одежду в гардеробе (шкафах) при входе в Клинику;
- самостоятельно следить за своими вещами, не оставлять сумки и ценные вещи в гардеробе (шкафах) Клиники;
- не вмешиваться в действие Лечащего врача и специалистов Клиники, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения и иным Пациентам, Посетителям и работникам Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту, тишину и порядок в помещениях Клиники.

**2.3 Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, антитеррористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, а также соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- приносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, которые могут представлять угрозу жизни и безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.)
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения сотрудников Клиники;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Клиники;
- курить, а также распивать спиртные напитки и нецензурно выражаться на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и других помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, кричать, шуметь, хлопать дверьми;
- на время пребывания в Клинике переключить мобильный телефон в беззвучный режим;



Общество с ограниченной ответственностью  
**ЛЕЧЕБНО-ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР**

**«СЕМЕЙНАЯ КЛИНИКА «МЕДА»**

ИНН 7820046823 КПП 782001001 ОГРН115784745601

196602, г. Санкт-Петербург, г. Пушкин, ул. Арх. Данини, д. 11/6, лит.А

контактные телефоны: (812) 459-03-20, (812) 459-03-60

- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях Клиники только в сопровождении родителей (близких родственников или законных представителей);
- выносить из помещений 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 любого рода объявления, информацию;
- производить фото-и видеосъемку без предварительного письменного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к помещениям Клиники;
- присваивать любое имущество Клиники;
- находится в помещениях Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Клиники сотрудниками Клиники и (или) правоохранительных органов.

### **3.Лечащий врач**

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам – специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей или обращается за консультацией к другому специалисту.
- Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- лечащий врач по согласованию с руководством Клиники (руководителем подразделений Клиники) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

### **4.Общие положения и правила**

- Время работы Клиники: по утвержденному графику, с понедельника по пятницу с 8-00 до 21-00 ч. в субботу и воскресенье с 9-00 до 20-00 ч.
- Медицинские услуги предоставляются Клиникой Пациентам только после подписания договора на оказание платных медицинских услуг и добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство или получения другого вида услуг.



Общество с ограниченной ответственностью  
**ЛЕЧЕБНО-ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР**

**«СЕМЕЙНАЯ КЛИНИКА «МЕДА»**

ИНН 7820046823 КПП 782001001 ОГРН115784745601

196602, г. Санкт-Петербург, г. Пушкин, ул. Арх. Данини, д. 11/6, лит.А

контактные телефоны: (812) 459-03-20, (812) 459-03-60

- Прием пациентов Лечащими врачами и специалистами Клиники проводится по предварительной записи, которую можно оформить по телефонам: +7 (812) 459-03-20, +7 (911) 008-64-34 или очно у администраторов Клиники.
- Время консультации рассчитано только на обслуживание Пациента, записанного на прием заранее, а не сопровождающих его лиц и оформления медицинской документации родственников.
- В Клинике существует два вида приема-первичный и повторный. Повторным приемом считается обращение к Лечащему врачу, если с момента первого посещения прошло не более одного месяца по одному и тому же клиническому случаю. В противном случае, такое обращение считается первичным и оплачивается в соответствии с действующим прейскурантом Клиники.
- При посещении клиники необходимо иметь при себе оригинал документа, удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ, паспорт гражданина другой страны, свидетельство о рождении для несовершеннолетних Пациентов и паспорт законного представителя).
- Выдача результатов лабораторных анализов осуществляется при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность или договора на оказание платных медицинских услуг; результаты могут быть направлены на эл. Адрес Пациента, указанный при сдаче анализов.  
По телефону, результаты анализов и другие сведения о здоровье пациента, не предоставляются (согласно Федеральному закону от 21.11.2011 №323-ФЗ (ред. От 02.07.2021) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» статья 13-Врачебная тайна.).
- На первичную консультацию необходимо приходить за 10 минут для оформления медицинской карты и др. документов.
- На консультацию Пациент должен предоставить Лечащему врачу все имеющиеся у него медицинские документы (выписки, результаты обследований, снимки и т.д.), в т.ч. полученные в других медицинских организациях.
- В целях внутреннего контроля и оценки результатов проведенных медицинских услуг специалисты Клиники могут производить фото и видео протокол лечения Пациента, для наблюдения за результатом до оказания медицинских услуг и на всех этапах лечения.
- При изменившихся обстоятельствах, невозможности явки в Клинику в установленные день и время, просим сообщить об этом не позднее 24 часов до начала приема или времени исследования по телефонам: +7 (812) 459-03-20, +7 (911) 008-64-34.
- При опоздании более чем на 10 минут к началу приема администратор вправе предложить время приема опоздавшего Пациента следующему пациенту в случае, если последний уже находится в Клинике. Для сохранения обязательств, администратор Клиники вправе предложить опоздавшему Пациенту новое время в этот день по согласованию с Лечащим врачом или другой вариант, в том числе перенести прием на другой день и время или отказать в приеме.
- Допускается смещение начала приема Лечащего врача или специалиста Клиники или другой услуги при объективных медицинских обстоятельствах (в т.ч. при необходимости оказания неотложной помощи другому Пациенту, или вызова службы скорой помощи и т.д.). Ожидающий приема Пациент вправе отказаться от ожидания и расторгнуть договор, если он уже заключен.
- Цены и структура прейскуранта Клиники могут корректироваться, и не привязаны к дате подписания договора. В случае длительного перерыва в лечении об изменении цен Пациент осведомляется перед очередным приемом у Лечащего врача. В случае внесения предоплаты (аванса) цены остаются фиксированными на весь период лечения или на период оказания конкретной услуги Пациенту.
- В случае внесения денежных средств и одностороннего отказа Пациента от начала или продолжения лечения, Клиника возвращает денежные средства за не оказанные услуги за исключением фактически понесенных Клиникой расходов согласно действующему прейскуранту. Для возврата денежных средств, пациент должен самостоятельно, обратиться в клинику и написать заявление на возврат денежных средств. Срок рассмотрения заявления на возврат составляет 10 (десять) рабочих дней. В



зависимости от способа оплаты, денежные средства, за не оказанные услуги будут возвращены: путем выдачи наличными из кассы Клиники или безналичным переводом на банковский счет Пациента, откуда ранее была произведена оплата услуг Клиник

- Клиника вправе расторгнуть договор на оказание платных медицинских услуг при несогласии Пациента с предложенным Лечащим врачом планом лечения, его стоимостью, внесенными Лечащим врачом в план лечения изменениями по содержанию, срокам и стоимости медицинских услуг, при невозможности оказать в данном клиническом случае необходимую Пациенту медицинскую услугу, а также в случае принятия Пациентом решения о частичном выполнении плана лечения.
- Прием посетителей Главным врачом Клиники осуществляется в соответствии с расписанием, которое можно узнать у администраторов Клиники.

#### **5. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

- в случае нарушения Пациентами и иными Посетителями Правил поведения работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания
- 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.
- Нарушение Пациентами и Посетителями Правил поведения в Клинике, является основанием для расторжения договора на оказание платных медицинских услуг по инициативе Клиники и прекращения гарантийных обязательств по всем ранее оказанным Клиникой платным медицинским услугам, если данные действия Пациента или Посетителя могут стать причиной наступления факторов, препятствующих оказанию безопасной и качественной медицинской помощи и снизить качество ранее оказанных медицинских услуг.