



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
ООО «Клиника Позвоночника на  
Авиаконструкторов»

С.М. Аксёнов

«01» сентября 2023 г.

## Правила внутреннего распорядка (Правила поведения пациента) в ООО «Клиника Позвоночника на Авиаконструкторов»

### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка в ООО «Клиника Позвоночника на Авиаконструкторов» (далее - Правила) являются локальным организационно-правовым актом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения граждан во время нахождения в ООО «Клиника Позвоночника на Авиаконструкторов» (далее Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем), посетителями, Клиникой и ее сотрудниками.

Главными принципами работы Клиники являются индивидуальный подход и уважение к каждому обратившемуся. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения.

Уважаемые пациенты, просим Вас выполнять настоящие Правила. Только при полном сотрудничестве персонала с пациентом достигается положительный результат в диагностике и лечении.

1.2. Правила разработаны на основании Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Федерального закона №323-ФЗ ст. 20 от 21.11.2011 г., Федерального закона №152-ФЗ ст. 9 от 27.07.06 г. "О персональных данных», Федерального закона № 15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011г. №624н, Федерального Закона Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02.05.2006г. (ред. от 03.11.2015), приказа Министерства здравоохранения РФ от 14 сентября 2020 г. N 972н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений», приказа Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. N 1049н «О внесении изменений в порядок выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений», приказа Министерства Здравоохранения РФ от 12.11.2021 N 1050н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Клинике, а также иных лиц (посетителей), обратившихся в Клинику.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:



- порядок обращения пациентов в Клинику;
- порядок обращения несовершеннолетних пациентов в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- обеспечение безопасности в Клинике и ответственность пациентов и посетителей Клиники за нарушение настоящих правил.

Правила внутреннего распорядка Клиники (Правила поведения пациента) представлены на официальном сайте Клиники [www.medklinika.spb.ru](http://www.medklinika.spb.ru) в разделе «О клинике» во вкладке «Информация для пациентов», а также находятся в свободном доступе в холле Клиники в папке «Информация для пациентов».

## **2. Порядок обращения пациентов в Клинику**

- 2.1. ООО «Клиника Позвоночника на Авиаконструкторов» является медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь согласно лицензии № Л041-01148-78/00358632 (номер на гос. бланке ЛО-78-01-011344) от 09.12.2020 г., выданной Комитетом по здравоохранению г. Санкт-Петербурга. В Клинике пациентам предоставляются медицинские услуги на платной основе, в соответствии с договором на оказание возмездных медицинских услуг, а так же по полисам добровольного медицинского страхования (далее – ДМС), на основании направления страховой компании.
- 2.2. В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и лечении.
- 2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь незамедлительно и бесплатно в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи, с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.
- 2.4. Приём пациентов осуществляется по предварительной записи в рамках утвержденного расписания приёма специалистов Клиники. Запись осуществляется:
- По телефонам 649-03-03, 244-39-79 через Единый информационный центр Клиники (далее - ИЦ). Время работы ИЦ ежедневно с 9.00 до 21.00.
  - Через регистратуру Клиники при личном обращении ежедневно с 9.00 до 21.00.
  - Через официальный сайт Клиники [www.medklinika.spb.ru](http://www.medklinika.spb.ru) круглосуточно. Онлайн заявки, отправленные после 21.00, обрабатываются с 9.00 следующего дня.
  - Через официальный портал записи на прием в сети «Интернет».
  - С помощью официального мобильного приложения Клиники.
- 2.5. Вопрос о проведении консультации врача, исследования, получения лечебной процедуры без предварительной записи, решается администратором, исходя из наличия свободного времени в расписании Клиники.
- 2.6. Клиника вправе отказать в оказании медицинской помощи лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения, угрожающего жизни и здоровью персонала Клиники, другим пациентам, либо имуществу





Клиники, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими правилами внутреннего распорядка, кроме случаев оказания экстренной (неотложной помощи).

2.7. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, дате и времени приема врачей, правилах внутреннего распорядка для пациентов, порядке предварительной записи на прием к врачу, времени и месте приема пациентов главным врачом, зам. главного врача по медицинской части и другими должностными лицами, пациент может получить на сайте Клиники, по телефону в ИЦ, лично в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в Клинике.

2.8. В случае опоздания пациента на консультацию, диагностическую и лечебную процедуры, Клиника вправе отказать в предоставлении медицинской услуги для соблюдения порядков и стандартов оказания качественной и безопасной медицинской помощи. В таком случае прием переносится на другую дату и время по согласованию с пациентом.

2.9. В случае невозможности явки в Клинику в установленное время, пациент обязан заблаговременно уведомить ИЦ (649-03-03, 244-39-79) Клиники о своей неявке.

2.10. При обращении в регистратуру Клиники пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), а в случае лечения по ДМС дополнительно к паспорту – полис ДМС.

2.11. В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма 025/у), в которую вносятся сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, контактный телефон.

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Не допускается вынос медицинской карты из Клиники без разрешения руководства Клиники. Медицинские карты пациентов, не посещающих Клинику в течение 3-х лет, передаются в архив Клиники.

2.12. До оказания медицинских услуг:

- между пациентом (его законным представителем) и Клиникой заключается договор в письменной форме об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе (согласно Постановлению Правительства РФ от 11.05.2023 г. №736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"). Договор возмездного оказания услуг является публичным в силу ст. 426 ГК РФ. Условия публичного договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей и не подлежат индивидуальной корректировке.

- пациент обязан ознакомиться с актуальными (действующими) Правилами внутреннего распорядка Клиники перед заключением Договора на оказание платных медицинских услуг и каждый раз перед подписанием Дополнительного соглашения к Договору (по форме Приложение №1), в связи с тем, что в Правила могут вноситься изменения и дополнения;

- оформляется информированное добровольное согласие пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство по утвержденной форме (на основании Федерального закона №323-ФЗ ст. 20 от 21.11.2011 г);

- оформляется согласие пациента или его законного представителя на обработку персональных данных по утвержденной форме (на основании Федерального закона №152-ФЗ ст. 9 от 27.07.06 г. "О персональных данных);



Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациенту.

2.13. В Клинике установлены следующие виды консультационных услуг врачей – неврологов и врачей – ортопедов (далее – врач):

**Консультационные услуги, предоставляемые на платной основе:**

1. Консультация врача – медицинская услуга, предоставляемая пациенту:
  - впервые обратившемуся в Клинику;
  - при повторном обращении пациента более чем через 45 дней после последнего визита к врачу (консультация, повторная консультация, наблюдение).
2. Повторная консультация врача – медицинская услуга, предоставляемая пациенту:
  - в течение периода от 15 до 45 дней после консультации;
  - в течение 45 дней после последнего визита к врачу (повторной консультации или наблюдения врача).

**Консультационные услуги, предоставляемые на безвозмездной основе:**

1. Повторная консультация врача однократно в течение 14 дней после проведения консультации врача.
2. Наблюдение врача (повторная консультация в период прохождения лечения в Клинике):
  - в течение прохождения курса процедур в Клинике (за исключением прохождения процедур ЛФК и процедур массажа после допуска к массажу);
  - однократно в течение 10 дней после окончания прохождения процедур в Клинике.

Время начала врачебного приема может быть задержано на 5-10 минут по техническим причинам или на более длительное время, в случаях, когда врач оказывает неотложную медицинскую помощь.

2.14. После консультации врача пациенту может быть составлен план на диагностические и/или лечебные процедуры для прохождения их в условиях Клиники.

2.15. Срок действия составленного врачом Клиники плана лечебных процедур составляет 14 дней. В случае, если пациент не приступил к выполнению плана лечения в течение данного срока, для того, чтобы приступить к лечению необходима консультация врача в соответствии с действующим прейскурантом и Правилами. Консультация врача требуется для безопасного и качественного оказания медицинской помощи, в связи с тем, что после последнего осмотра врача могут произойти изменения в состоянии здоровья, требующие проведение коррекции ранее назначенного лечения или его полной отмены.

2.16. На территории Клиники транспортировка пациентов с ограниченными возможностями осуществляется силами сопровождающих их лиц. При необходимости, для транспортировки пациентов по Клинике предоставляется кресло-каталка. Запрещен выезд пациентов в кресле-каталке, вывоз/вынос кресла-каталки за территорию Клиники.

**3. Порядок обращения несовершеннолетних пациентов в Клинику**

3.1. Возраст дееспособности в медицинском праве наступает с 15 лет, точнее на следующие сутки после исполнения 15-летия. С этого возраста гражданин в полной мере сам и от своего имени выступает при оказании ему медицинских услуг, за исключением лиц больных наркоманией (с 16 лет).

3.2. Законными представителями несовершеннолетнего ребенка являются только его родители (усыновители, опекуны) на основании паспорта родителей, свидетельства о рождении или удостоверения опекуна. Иные родственники (бабушки, дедушки, дяди, тети) не являются законными представителями ребенка, если на них не оформлено опекуновство.





3.3. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении лица, не достигшего возраста 15 лет или лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство;

3.4. Несовершеннолетние в возрасте старше 15 лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше 16 лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него на основании Федерального закона №323-ФЗ.

3.5. Согласие на обработку персональных данных и договор возмездного оказания услуг в интересах несовершеннолетнего пациента заключает один из родителей или иной законный представитель согласно п. 2 настоящих Правил. Несовершеннолетний пациент не может самостоятельно заключать договора на платные услуги в силу закона, финансовые сделки должны заключаться только с разрешения одного из родителей (законного представителя). Пациент в возрасте от 15 до 18 лет может подписать договор от своего имени, но на этом же договоре должен поставить свою подпись законный представитель ребенка, тогда такой договор будет иметь силу.

3.6. Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в Клинике только в присутствии родителей или других законных представителей.

#### **4. Права и обязанности пациентов**

**Права и обязанности пациентов определяются в соответствии с Федеральным Законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации» от 21.11.2011 N 323-ФЗ.**

- 4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
  - выбор врача;
  - информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
  - информацию о дате, времени и месте проведения консультации;
  - обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
  - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
  - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
  - отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
  - обращение к должностным лицам Клиники;
  - сохранение сотрудниками Клиники в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
  - получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на





выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья (на основании личного заявления).

4.2. Пациент и сопровождающие его лица обязаны:

- соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- уважительно относиться к сотрудникам Клиники;
- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям;

Пациенты и посетители Клиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей Клиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ.

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- предъявлять в Клинике по просьбе персонала регистратуры следующие документы:
  - паспорт гражданина РФ или другого государства (временное удостоверение личности, выдаваемое на период оформления паспорта), свидетельство о рождении;
  - страховой полис ДМС (при лечении по ДМС);
  - СНИЛС (при оформлении электронного листка нетрудоспособности);
  - документ, удостоверяющий личность (паспорт) и документ, подтверждающий полномочия законного представителя пациента (для Заказчика, в том числе для законного представителя пациента);
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, всю известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья его ребенка), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять все медицинские предписания;
- при выдаче пациенту листка нетрудоспособности, являться на лечебные процедуры и повторные осмотры к лечащему врачу в строго указанные дату и время (перенос назначенного времени приема, по инициативе пациента, не допускается);
- сотрудничать с медицинским персоналом Клиники на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы, в том числе: нахождение на территории Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- являться к назначенному времени приема заблаговременно (за 15 минут) для оформления документов;
- при каждом визите в Клинику обращаться к администраторам в регистратуре для постановки отметки о посещении Клиники;
- за безопасность и действия детей на территории Клиники несут ответственность родители или законные представители;



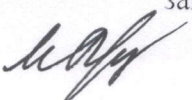


- посетителям с маленькими детьми необходимо обеспечить соблюдение тишины в помещениях Клиники.
- 4.3. Всем лицам, находящимся на территории Клиники, запрещается:
- распивать спиртные напитки, находиться в Клинике в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;
  - курение в помещении Клиники и на расстоянии менее 15 метров от входа согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
  - самовольно проникать в служебные помещения Клиники;
  - приносить в Клинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных;
  - иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
  - пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
  - бегать и передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении Клиники;
  - играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
  - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
  - осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
  - изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов (за исключением рекламных буклетов);
  - разговаривать по мобильному телефону;
  - выбрасывать мусор и отходы в непредназначенные для этого места;
  - вести фото/видеосъемку без разрешения ответственного за организацию проведения фото/видеосъемки в Клинике, с целью соблюдения требований законодательства об охране здоровья граждан, законодательства о персональных данных, установленных законодательством требований к охране изображения гражданина, настоящих Правил и иных установленных требований.

## **5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или другими сотрудниками Клиники. Информация должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Данная информация может быть предоставлена в устной и письменной форме, по телефону, а также может быть отправлена на адрес электронной почты, указанный пациентом (его законным представителем) при заключении договора.

5.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.





5.3. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется членам его семьи, или другим лицам, при предоставлении ими доверенности, написанной в присутствии администратора Клиники, и предъявлении документа, удостоверяющего личность.

5.4. В отношении несовершеннолетних, не достигших 15-ти летнего возраста, и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, — супругу (ге), а при его (ее) отсутствии — близким родственникам.

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

5.6. Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

5.7. Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

Иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти.

5.8. Основаниями для ознакомления пациента, его законного представителя, либо лица, указанного в п. 5.7., с медицинской документацией является поступление в Клинику от пациента, его законного представителя, либо лица, указанного в п. 5.7., письменного запроса или запроса на электронную почту [melnikova@mailkp.ru](mailto:melnikova@mailkp.ru) о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - запрос).

5.9. Запрос содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента;
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в Клинике, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый (электронный) адрес;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

5.10. Поступивший запрос, в том числе в электронной форме, в течение рабочего дня регистрируется в Клинике. В течение рабочего дня после регистрации запроса оператор информационного центра доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уведомляет лицо, направившее запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного запроса.

5.11. Рассмотрение запросов осуществляется Главным врачом Клиники или заместителем главного врача по медицинской части.

5.12. Ознакомление пациента, его законного представителя, либо лица, указанного в пункте 5.7., с медицинской документацией осуществляется в присутствии ответственного за ознакомление сотрудника, в его рабочее время.





5.13. Сотрудником, ответственным за ознакомление с медицинской документацией, является руководитель службы клиентского сервиса. Рабочие часы ответственного сотрудника: вторник с 15.00 до 18.00, четверг с 15.00 до 18.00.

5.14. В течение двух рабочих дней со дня поступления запроса пациент, его законный представитель, либо лицо, указанное в пункте 5.7., информируется доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии), либо по электронной почте (при наличии), оператором информационного центра о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией. Оператор информационного центра согласовывает с заявителем, с учетом графика работы ответственного сотрудника, дату, время и кабинет в Клинике для ознакомления с медицинской документацией.

5.15. Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем либо лицом, указанным в пункте 5.7., предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления запроса.

5.16. Перед передачей пациенту, его законному представителю либо лицу, указанному в пункте 5.7., для ознакомления оригинала медицинской документации до сведения указанного лица в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией. В процессе ознакомления с медицинской документацией пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в пункте 5.7., вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

5.17. В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 5.7., с данной медицинской документацией, с указанием даты поступления письменного запроса, даты ознакомления, фамилии, имени, отчества (при наличии) ознакомившегося лица, а также ответственного сотрудника, зафиксировавшего факт ознакомления, с проставлением подписи указанного сотрудника.

5.18. При оказании первичной помощи в Клинике пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).

## **6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам**

6.1. Порядок выдачи документов, справок, а также выписок из медицинской документации регламентирован действующим законодательством. Выдача вышеуказанных, а также иных медицинских документов, осуществляется только при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

6.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность пациента, является установленной формы электронный листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения РФ от 23.11.2021г. №1089н.

6.3. После проведения первичной консультации пациенту выдается консультативное заключение. По завершению курса лечения в Клинике пациенту выдается выписной эпикриз.

6.4. По просьбе пациента ему может быть выдана выписка из медицинской карты, справка о прохождении лечения в Клинике, дубликат консультативного заключения и выписного эпикриза при их утере, справка для налоговой инспекции. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (общий срок рассмотрения таких обращения составляет 30 дней, ст. 12 Закона № 59-ФЗ), на основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.





## 7. График работы Клиники и ее должностных лиц

7.1. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителем, пациент может получить по телефону в ИЦ Клиники, на официальном сайте в разделе «Информация для пациентов», в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники.

7.2. График работы Клиники в целом, врачей, медицинских сестер и должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.3. Режим работы Клиники ежедневно с 9.00 до 21.00 без перерывов и выходных. Клиника не работает – 31 декабря, 1 января.

7.4. Режим приема пациентов и их законных представителей должностными лицами Клиники.

Должностное лицо	Режим работы	Компетенции
Главный врач	Каждый второй четверг месяца с 12:00 до 14:00	По всем вопросам
Заместитель главного врача по медицинской части	Вт. с 11.00 до 13.00	Рассмотрение претензий по качеству оказания медицинских услуг. Выдача копий и выписок из медицинских карт.

7.5. Прием пациентов и их законных представителей осуществляется должностными лицами по предварительной записи в установленные часы приема.

## 8. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой

8.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02.05.2006г.

8.2. Обращения граждан могут поступать в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.

8.3. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к Главному врачу, заместителю главного врача по медицинской части, старшему администратору-кассиру, администраторам-кассирам, операторам информационного центра лично или через своего законного представителя.

8.4. Все поступившие в ООО «Клиника Позвоночника на Авиаконструкторов» обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии или адреса заявителя).

8.5. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, Главный врач принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

8.6. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «Клиника Позвоночника на Авиаконструкторов», направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.



- 8.7. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено организацией ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, Генеральный директор, Главный врач ООО «Клиника Позвоночника на Авиаконструкторов» вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.
- 8.8. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением жалоб, срок ответа на которые дается в течение 10 дней с даты регистрации жалобы. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма ООО «Клиника Позвоночника на Авиаконструкторов» и подписываются Генеральным директором или Главным врачом. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.
- 8.9. В случае, если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае, если обращение поступило по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.
- 8.10. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным сотрудникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.
- 8.11. Устные обращения рассматриваются сотрудником ООО «Клиника Позвоночника на Авиаконструкторов», к которому обратился гражданин (руководитель, его заместитель, другие уполномоченные лица) в ходе личного приема.
- 8.12. Должностные лица Клиники проводят личный прием граждан с периодичностью не реже одного раза в неделю. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются в соответствии с п.7.4. настоящих Правил.
- 8.13. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия может быть дан устно в ходе личного приема.
- 8.14. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящую организацию или в суд.

## **9. Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания**

- 9.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023г. №736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»
- 9.2. Перечень предоставляемых Клиникой медицинских услуг согласно лицензии № Л041-01148-78/00358632 (номер на гос. бланке ЛО-78-01-011344) от 09.12.2020 г., срок действия – бессрочно. Работы (услуги) выполняемые:
1. При оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: лечебной физкультуре, медицинскому массажу, сестринскому делу, сестринскому делу в педиатрии, физиотерапии, функциональной диагностике.
  2. При оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, терапии.
  3. При оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: гастроэнтерологии, диетологии, кардиологии, лечебной физкультуре и спортивной медицине, мануальной терапии, неврологии, остеопатии, психотерапии, ревматологии, рефлексотерапии, травматологии и ортопедии, ультразвуковой диагностике, физиотерапии, функциональной диагностике, эндокринологии.
  4. При проведении медицинских экспертиз по: экспертизе временной нетрудоспособности.
- 9.3. Платные медицинские услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.
- 9.4. Платные медицинские услуги оказываются пациентам Клиники в соответствии с





действующим преискурантом.

9.5. Преискурант на медицинские услуги размещен в свободном доступе на информационных стендах Клиники и на официальном сайте.

9.6. Информация о квалификации и сертификации специалистов Клиники, принимающих участие в оказании платных медицинских услуг, размещена на информационных стендах Клиники и на официальном сайте.

9.7. Скидки на платные медицинские услуги Клиники в размере 5% предоставляются следующим категориям граждан:

- инвалидам I, II и III групп;
- пенсионерам (для мужчин при достижении 60 лет, для женщин при достижении 55 лет), либо при наличии пенсионного удостоверения;
- участникам Великой Отечественной Войны;
- ветеранам боевых действий;
- ветеранам труда;
- труженикам тыла;
- награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- награжденным знаком «Почетный донор»;
- многодетным семьям (всей семье);
- участникам ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС;
- детям до 14 лет;
- медицинским работникам.

Для предоставления скидки пациент должен предъявить соответствующий документ, справку о принадлежности к указанной категории (справка об инвалидности, справка с места работы и др.).

Данный вид скидки не суммируется с другими скидками по акциям, специальным предложениям и не применяется при оплате комплексных программ, абонементов, оплате «Годового сертификата на скидку 20%», не суммируется с оплатой услуг в рамках пользования «Годовым сертификатом на скидку 20%».

9.8. Все пациенты Клиники, кроме участников депозитной программы или пользователей Годового сертификата на скидку 20% — являются участниками Бонусной программы (Приложение №1 к Правилам внутреннего распорядка).

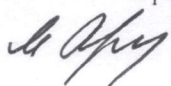
С подробной информацией об акциях, комплексных программах, специальных предложениях и Бонусной программой можно ознакомиться на информационном стенде Клиники и официальном сайте.

9.9. Стоимость электроэнцефалографии, указанная в преискуранте, является фиксированной и не зависит от вида исследования (стимуляционная, игольчатая или их совместное проведение). Вид и объем исследования определяет врач функциональной диагностики по согласованию с пациентом, исходя из диагноза, цели исследования, указанной в направлении от лечащего врача, целесообразности, жалоб и болевого порога пациента.

## **10. Обеспечение безопасности в Клинике и ответственность пациентов и посетителей Клиники за нарушение настоящих Правил**

10.1. В целях обеспечения безопасности посетителей и сотрудников Клиники, внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, сохранности материальных ценностей, с целью антитеррористической и пожарной безопасности, в холлах и коридорах Клиники осуществляется видеонаблюдение. При необходимости, запись может быть передана по запросу в правоохранительные органы.

10.2. При выявлении в Клинике лиц в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, а также в случае нарушении Правил внутреннего распорядка Клиники, пациентам, а также иным лицам (посетителям) может быть отказано в оказании медицинских услуг. Сотрудники Клиники имеют право требовать покинуть данным лицам территорию Клиники и, при необходимости, вызвать сотрудников правоохранительных органов.





- 10.3. Администрация Клиники не несет ответственности за сохранность ценных вещей, оставленных без присмотра.
- 10.4. В случае обнаружения оставленных без присмотра вещей, просьба незамедлительно сообщать об этом любому сотруднику Клиники.
- 10.5. За припаркованные у здания Клиники автомобили администрация Клиники ответственность не несет.
- 10.6. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях Клиники, неисполнение законных требований сотрудников Клиники, причинение морального вреда сотрудникам, пациентам и посетителям Клиники, необоснованное причинение вреда репутации Клиники, а также причинение материального ущерба, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.