

Общество с ограниченной ответственностью
«Медицинская клиника «Доктороф»
ИНН/КПП 8602311110/860201001 ОГРН 1238600006446 от 07.07.2023 г., ОКВЭД 86.10
Деятельность больничных организаций, 628412 Ханты-Мансийский – Югра автономный
округ, г. Сургут, ул. Энгельса, зд. 12

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Медицинская клиника «Доктороф»


Фурсов Г.Ю.

ПОЛОЖЕНИЕ
о правах и обязанностях пациентов
в ООО «Медицинская клиника «Доктороф»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение о правах и обязанностях пациентов ООО «Медицинская клиника «Доктороф» (далее — Положение) является локальным документом ООО «Медицинская клиника «Доктороф» (далее — Медицинская организация, Клиника).
- 1.2. Настоящее Положение устанавливает права и обязанности пациентов, а также основные правила поведения пациентов, их законных представителей, представителей и иных лиц при обращении за медицинской помощью и нахождении в помещениях Медицинской организации.
- 1.3. Положение применяется при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях, в условиях круглосуточного стационара, при оказании платных медицинских услуг, а также при оказании медицинской помощи в рамках договоров добровольного медицинского страхования — в пределах лицензии Медицинской организации.
- 1.4. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», санитарно-эпидемиологическими требованиями и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в сфере охраны здоровья, а также с учетом лицензии Медицинской организации.
- Постановление Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 вступило в силу 01.09.2026; утвержденные им Правила действуют до 01.09.2031.
- 1.5. Настоящее Положение применяется с учетом особенностей оказания отдельных видов медицинской помощи, установленных законодательством Российской Федерации, порядками оказания медицинской помощи, санитарно-эпидемиологическими требованиями, клиническими рекомендациями в применимой части, условиями заключенного договора, медицинскими показаниями и противопоказаниями, а также требованиями безопасности медицинской деятельности.
- 1.6. Настоящее Положение не может ограничивать права пациента, гарантированные законодательством Российской Федерации.
- 1.7. В случае изменения законодательства Российской Федерации положения настоящего Положения применяются в части, не противоречащей действующему законодательству, до внесения соответствующих изменений в локальный документ.
- 1.8. Настоящее Положение размещается в доступной для пациентов форме в Медицинской организации и может доводиться до сведения пациентов посредством информационных стендов,

официального сайта Медицинской организации и иными способами, позволяющими обеспечить доступ к его содержанию.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

Медицинская организация (Клиника) — ООО «Медицинская клиника «Доктороф», осуществляющее медицинскую деятельность на основании лицензии.

Пациент — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи.

Потребитель — гражданин, имеющий намерение заказать либо получить платные медицинские услуги или получающий платные медицинские услуги лично.

Заказчик — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные медицинские услуги в соответствии с договором, в том числе в пользу пациента.

Медицинская помощь — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих предоставление медицинских услуг.

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

Платные медицинские услуги — медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Медицинский работник — физическое лицо, имеющее медицинское образование, состоящее в трудовых или иных предусмотренных законодательством отношениях с Медицинской организацией и осуществляющее медицинскую деятельность в установленном законодательством порядке.

Законный представитель — лицо, которое в силу закона представляет права и законные интересы пациента.

Представитель — лицо, действующее от имени пациента на основании надлежащим образом оформленных полномочий в случаях, когда представительство допускается законодательством Российской Федерации.

Внутренний распорядок — установленные Медицинской организацией правила нахождения пациентов, посетителей, представителей и иных лиц на территории и в помещениях Медицинской организации.

3. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРАВ ПАЦИЕНТОВ

3.1. При оказании медицинской помощи Медицинская организация обеспечивает приоритет интересов пациента в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2. Приоритет интересов пациента обеспечивается посредством:

уважительного и гуманного отношения к пациенту;

соблюдения этических норм;

учета физического состояния пациента;

обеспечения безопасности пациента;

соблюдения санитарно-гигиенических и санитарно-противоэпидемических требований;

организации медицинской помощи с учетом рационального использования времени пациента;

предоставления информации о состоянии здоровья пациента в установленном законодательством порядке;

соблюдения врачебной тайны;

соблюдения законодательства о персональных данных;

соблюдения права пациента на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и отказ от медицинского вмешательства в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.3. При оказании медицинской помощи не допускается дискриминация пациента по основаниям, не предусмотренным законодательством Российской Федерации.

3.4. Ограничение прав пациента допускается исключительно в случаях и пределах, установленных законодательством Российской Федерации.

4. ПРАВА ПАЦИЕНТОВ

- 4.1. Пациент имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь.
- 4.2. Пациент имеет право на выбор врача и медицинской организации в соответствии с законодательством Российской Федерации и с учетом возможностей Медицинской организации.
- 4.3. Пациент имеет право на получение профилактической, диагностической, лечебной и реабилитационной медицинской помощи в условиях, соответствующих установленным санитарно-гигиеническим требованиям.
- 4.4. Пациент имеет право на получение консультаций врачей-специалистов.
- 4.5. Пациент имеет право на облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами в соответствии с медицинскими показаниями и законодательством Российской Федерации.
- 4.6. Пациент имеет право на получение в доступной для него форме информации:
- о своих правах и обязанностях;
 - о состоянии своего здоровья;
 - о результатах медицинского обследования;
 - об установленном диагнозе;
 - о методах оказания медицинской помощи и медицинского вмешательства;
 - о связанных с медицинским вмешательством рисках;
 - о возможных вариантах медицинского вмешательства;
 - о последствиях медицинского вмешательства;
 - о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.
- 4.7. Пациент имеет право самостоятельно определить лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.
- 4.8. Пациент имеет право на защиту сведений, составляющих врачебную тайну.
- 4.9. Пациент имеет право на защиту своих персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 4.10. Пациент имеет право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства в случаях и порядке, установленных законодательством Российской Федерации.
- 4.11. Пациент имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации. При отказе от медицинского вмешательства пациенту в доступной форме разъясняются возможные последствия такого отказа.
- 4.12. Пациент имеет право на получение медицинских документов, их копий и выписок из них в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.
- 4.13. После оказания платных медицинских услуг пациент имеет право на получение без взимания дополнительной платы копий медицинских документов или выписок из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, в случаях и порядке, установленных законодательством Российской Федерации.
- 4.14. Пациент, находящийся на лечении в стационарных условиях, имеет право на получение лечебного питания в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 4.15. Пациент имеет право на допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 4.16. Пациент имеет право на допуск к нему священнослужителя соответствующей религиозной организации в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 4.17. Пациент имеет право на получение информации о Медицинской организации, ее лицензии, предоставляемых медицинских услугах, медицинских работников, их образовании и квалификации в объеме и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 4.18. При заключении договора на оказание платных медицинских услуг пациент имеет право получить информацию о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий — в случаях и объеме, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Такое информирование осуществляется независимо от того, оказывает ли Медицинская организация соответствующий объем медицинской помощи в рамках указанных программ.

4.19. Пациент имеет право до заключения договора на оказание платных медицинских услуг получить информацию о порядке и условиях их предоставления, перечне услуг, стоимости, сроках и порядке оплаты в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.20. Пациент имеет право на получение медицинских услуг в соответствии с условиями заключенного договора.

4.21. Дополнительные платные медицинские услуги, не предусмотренные заключенным договором, предоставляются при соблюдении требований законодательства Российской Федерации о платных медицинских услугах и защите прав потребителей.

4.22. Пациент имеет право обратиться в Медицинскую организацию с обращением, заявлением, претензией или жалобой по вопросам качества, объема, сроков и условий оказания медицинской помощи.

4.23. Пациент имеет право направлять обращения в Медицинскую организацию в письменной или электронной форме способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации и установленными Медицинской организацией.

4.24. Пациент имеет право на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании медицинской помощи, в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4.25. Пациент имеет право на защиту своих прав и законных интересов способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации, включая обращение в государственные органы, органы прокуратуры, органы государственного контроля (надзора), органы по защите прав потребителей, суд и иные уполномоченные органы.

4.26. Пациент имеет иные права, установленные законодательством Российской Федерации.

5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

5.1. Пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья.

5.2. Пациент обязан в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, медицинские обследования и лечение.

5.3. Пациент, находящийся на лечении, обязан соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в Медицинской организации.

Именно такие обязанности прямо установлены статьей 27 Федерального закона № 323-ФЗ.

5.4. Пациент обязан предоставлять медицинским работникам достоверную и полную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения:

о перенесенных и имеющихся заболеваниях;

об аллергических реакциях;

о принимаемых лекарственных препаратах;

о ранее проведенных медицинских вмешательствах;

о наличии противопоказаний;

об иных обстоятельствах, которые могут иметь значение для диагностики, лечения и безопасности медицинского вмешательства.

5.5. Пациент обязан своевременно информировать медицинского работника об изменении состояния здоровья, появлении новых симптомов, ухудшении самочувствия, возникновении побочных реакций и иных обстоятельствах, имеющих значение для оказания медицинской помощи.

5.6. Пациент обязан выполнять медицинские назначения и рекомендации медицинских работников, если иное не связано с отказом пациента от медицинского вмешательства либо иными предусмотренными законодательством Российской Федерации обстоятельствами.

5.7. Пациент обязан соблюдать установленные медицинским работником правила подготовки к диагностическим исследованиям, медицинским вмешательствам и иным медицинским услугам.

5.8. Пациент обязан соблюдать санитарно-противоэпидемические требования и правила личной гигиены, установленные в Медицинской организации.

5.9. Пациент обязан соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинской организации.

- 5.10. Пациент обязан соблюдать требования пожарной безопасности, антитеррористической безопасности и иные обязательные требования, установленные законодательством Российской Федерации и локальными документами Медицинской организации.
- 5.11. Пациент обязан уважительно относиться к медицинским работникам, иным работникам Медицинской организации, другим пациентам и посетителям.
- 5.12. Пациент не вправе совершать действия, создающие угрозу жизни или здоровью работников Медицинской организации, других пациентов и посетителей.
- 5.13. Пациенту запрещается:
- применять физическое насилие;
 - угрожать физической расправой;
 - оскорблять работников Медицинской организации, других пациентов и иных лиц;
 - совершать хулиганские или иные противоправные действия;
 - находиться в Медицинской организации в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, за исключением случаев, когда такое состояние является следствием заболевания и пациенту оказывается медицинская помощь;
 - курить и использовать электронные устройства для потребления никотинсодержащей продукции в местах, где это запрещено законодательством Российской Федерации;
 - проносить предметы и вещества, оборот которых запрещен или ограничен законодательством Российской Федерации либо которые могут создавать угрозу жизни, здоровью и безопасности пациентов и работников.
- 5.14. Пациент обязан бережно относиться к имуществу Медицинской организации.
- 5.15. В случае причинения ущерба имуществу Медицинской организации пациент несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 5.16. Пациент обязан своевременно предоставлять сведения и документы, необходимые для его идентификации, оформления медицинской документации и исполнения договора, если предоставление таких сведений предусмотрено законодательством Российской Федерации.
- 5.17. При наличии предусмотренных законодательством оснований пациент обязан предоставить сведения, необходимые для оформления информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство либо отказа от медицинского вмешательства.
- 5.18. Пациент обязан сообщать об изменении персональных данных, имеющих значение для ведения медицинской документации и исполнения заключенного договора.
- 5.19. Пациент обязан своевременно информировать Медицинскую организацию о невозможности явиться на прием, исследование, процедуру или медицинское вмешательство, если такая обязанность установлена заключенным договором или правилами Медицинской организации.
- 5.20. Пациент обязан соблюдать требования медицинских работников, направленные на обеспечение безопасности медицинского вмешательства, санитарно-эпидемиологического режима и безопасности других лиц.
- 5.21. Пациент обязан соблюдать установленные Медицинской организацией правила поведения и требования безопасности при нахождении в ее помещениях.
- 5.22. Несоблюдение пациентом назначений и рекомендаций медицинского работника, в том числе режима лечения, может повлиять на качество и безопасность медицинской помощи, сделать невозможным ее проведение или завершение в установленный срок либо отрицательно повлиять на состояние здоровья пациента.
- 5.23. Пациенту обеспечивается возможность ознакомиться с условиями заключаемого договора, настоящим Положением и правилами поведения пациента до получения медицинской помощи или медицинских услуг.
- 5.24. Исполнение пациентом обязанностей, предусмотренных настоящим Положением, не лишает пациента прав, гарантированных законодательством Российской Федерации.

6. ОСОБЕННОСТИ ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТАЦИОНАРЕ

- 6.1. Пациенты, находящиеся на лечении в круглосуточном стационаре Медицинской организации, обязаны соблюдать установленный режим пребывания.
- 6.2. Режим пребывания включает соблюдение:
- времени приема пищи;

времени врачебных обходов;
времени проведения медицинских процедур и диагностических исследований;
санитарно-противоэпидемического режима;
требований медицинского персонала, связанных с обеспечением безопасности пациента;
требований к использованию электрических приборов и иных устройств;
правил пожарной безопасности;
иных требований, установленных для обеспечения безопасности пациентов и работников.

6.3. Посещение пациентов, находящихся на лечении в стационаре, осуществляется в порядке, установленном Медицинской организацией, с учетом режима работы стационара, санитарно-противоэпидемических требований, требований безопасности, медицинских показаний и иных обязательных требований законодательства Российской Федерации.

6.4. Ограничение или временное прекращение посещений допускается при наличии предусмотренных законодательством Российской Федерации оснований, в том числе в связи с санитарно-противоэпидемическими мероприятиями, требованиями безопасности, особенностями медицинского вмешательства или состоянием пациента.

6.5. Допуск к пациенту адвоката, законного представителя и священнослужителя осуществляется в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, с соблюдением требований безопасности и установленного режима Медицинской организации.

6.6. Передача продуктов питания и иных предметов пациентам осуществляется в порядке, установленном Медицинской организацией, с учетом медицинских показаний, диетических ограничений, санитарно-противоэпидемических требований и безопасности пациентов.

6.7. Пациент обязан соблюдать требования медицинского персонала, связанные с проведением медицинских процедур, диагностических исследований, операций и иных медицинских вмешательств.

6.8. На территории и в помещениях стационара запрещается курение.

6.9. В стационар запрещается проносить:

алкогольные напитки;

наркотические средства и психотропные вещества, оборот которых запрещен или ограничен законодательством Российской Федерации;

колющие и режущие предметы, способные создать угрозу безопасности;

легковоспламеняющиеся и взрывоопасные вещества и предметы;

пиротехнические изделия;

иные предметы и вещества, способные создать угрозу жизни, здоровью и безопасности пациентов и работников.

6.10. В случае выявления у пациента предметов или веществ, наличие которых запрещено законодательством Российской Федерации либо настоящим Положением, работники Медицинской организации действуют в соответствии с законодательством Российской Федерации и локальными документами Клиники.

7. ФОТО-, АУДИО- И ВИДЕОЗАПИСЬ

7.1. Осуществление пациентом фото-, аудио- и видеозаписи в Медицинской организации не должно нарушать права и законные интересы других пациентов, работников и посетителей.

7.2. Не допускается осуществление записи, распространение или размещение в информационно-телекоммуникационных сетях сведений, содержащих персональные данные, изображения или сведения о состоянии здоровья других пациентов, без предусмотренного законодательством Российской Федерации основания или согласия соответствующего лица.

7.3. Проведение фото-, аудио- и видеозаписи медицинского вмешательства не должно препятствовать оказанию медицинской помощи, нарушать санитарно-противоэпидемический режим или создавать угрозу безопасности пациента, медицинского работника и иных лиц.

7.4. В помещениях, где осуществляется медицинское вмешательство, диагностическая или иная медицинская процедура, порядок проведения записи определяется с учетом требований законодательства Российской Федерации, безопасности медицинской деятельности, прав пациента и работников Медицинской организации.

- 7.5. Если осуществление фото-, аудио- или видеозаписи непосредственно препятствует оказанию медицинской помощи, нарушает права других лиц либо создает угрозу безопасности, медицинский работник или иной уполномоченный работник Медицинской организации вправе потребовать прекращения такой записи до устранения соответствующих обстоятельств.
- 7.6. Настоящий раздел не ограничивает предусмотренные законодательством Российской Федерации права пациента на получение медицинских документов и защиту своих прав и законных интересов.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ И ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

- 8.1. Законный представитель пациента осуществляет права и исполняет обязанности в пределах полномочий, установленных законодательством Российской Федерации.
- 8.2. Законный представитель имеет право получать информацию о состоянии здоровья пациента в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 8.3. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется законным представителем в случаях, когда такое согласие или отказ в соответствии с законодательством Российской Федерации дается законным представителем.
- 8.4. Законный представитель обязан действовать исключительно в интересах пациента.
- 8.5. Законный представитель и представитель обязаны соблюдать настоящее Положение и правила поведения в Медицинской организации.
- 8.6. Законный представитель или представитель не вправе требовать от медицинского работника осуществления медицинских вмешательств, противоречащих законодательству Российской Федерации, медицинским показаниям, требованиям безопасности медицинской деятельности или профессиональным обязанностям медицинского работника.
- 8.7. Представитель пациента обязан подтвердить свои полномочия в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 8.8. Предоставление представителю информации, составляющей врачебную тайну, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и при наличии предусмотренных законом оснований.

9. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 9.1. Платные медицинские услуги оказываются Медицинской организацией на основании договора, заключенного в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 9.2. До заключения договора пациенту, потребителю и (или) заказчику предоставляется информация в объеме и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659.
- 9.3. Платные медицинские услуги оказываются в пределах лицензии Медицинской организации и с соблюдением обязательных требований законодательства Российской Федерации.
- 9.4. При оказании платных медицинских услуг Медицинская организация соблюдает порядки оказания медицинской помощи, требования к ведению медицинской документации, санитарно-эпидемиологические требования и иные обязательные требования законодательства Российской Федерации.
- 9.5. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в порядке, установленном законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья. Новые Правила № 659 прямо предусматривают это требование в пункте 35.
- 9.6. Медицинская услуга предоставляется в объеме, сроки и на условиях, предусмотренных договором, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.
- 9.7. Дополнительные медицинские услуги, не предусмотренные заключенным договором, предоставляются с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о платных медицинских услугах и защите прав потребителей.

- 9.8. При необходимости изменения объема или условий оказания медицинской помощи медицинский работник информирует пациента о соответствующих обстоятельствах в пределах своей компетенции и в установленном законодательством порядке.
- 9.9. Наличие договора на оказание платных медицинских услуг не освобождает Медицинскую организацию от обязанности соблюдать обязательные требования законодательства Российской Федерации при оказании медицинской помощи.
- 9.10. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплачивать предоставленные платные медицинские услуги в порядке и сроки, установленные договором.
- 9.11. Порядок оплаты платных медицинских услуг, формы оплаты, особенности применения сметы и иные условия расчетов определяются заключенным договором и законодательством Российской Федерации.
- 9.12. Информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы предоставляется в случаях и порядке, установленных законодательством Российской Федерации.
- 9.13. Качество платных медицинских услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре соответствующих условий — обязательным требованиям, предъявляемым к таким услугам законодательством Российской Федерации.

10. ИНФОРМИРОВАНИЕ ПАЦИЕНТОВ

- 10.1. Медицинская организация обеспечивает доступ пациентов к информации о своих правах и обязанностях.
- 10.2. Информация о правах и обязанностях пациентов размещается в местах, доступных для пациентов, а также может размещаться на официальном сайте Медицинской организации.
- 10.3. Пациенту предоставляется информация о состоянии его здоровья и иная информация, предусмотренная законодательством Российской Федерации, в доступной для него форме.
- 10.4. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется самому пациенту либо иным лицам в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 10.5. При оказании платных медицинских услуг пациенту, потребителю и (или) заказчику предоставляется информация, предусмотренная законодательством Российской Федерации и Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг.
- 10.6. Пациент вправе обратиться к работнику Медицинской организации за разъяснением положений настоящего Положения.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 11.1. Пациент несет ответственность за нарушение обязанностей, установленных законодательством Российской Федерации, настоящим Положением и заключенным договором, в пределах и порядке, установленных законодательством Российской Федерации.
- 11.2. Потребитель и (или) заказчик несут ответственность за нарушение обязательств по оплате платных медицинских услуг и иных обязательств, предусмотренных заключенным договором, в пределах и порядке, установленных законодательством Российской Федерации.
- 11.3. Медицинская организация несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 11.4. Несоблюдение пациентом режима лечения, медицинских назначений, рекомендаций или правил поведения не освобождает Медицинскую организацию от обязанности соблюдать требования законодательства Российской Федерации при оказании медицинской помощи.
- 11.5. Медицинская организация не вправе ограничивать предусмотренные законом права пациента в качестве меры воздействия за нарушение пациентом правил поведения.
- 11.6. Применение к пациенту предусмотренных законом мер ответственности не может препятствовать оказанию ему необходимой медицинской помощи, если такая помощь требуется по медицинским показаниям и имеются законные основания для ее оказания.
- 11.7. При возникновении угрозы жизни или здоровью пациента, работников или иных лиц Медицинская организация принимает меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации и локальными документами Клиники.

12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И ЖАЛОБ

- 12.1. Пациент, потребитель, заказчик, законный представитель или представитель вправе обратиться в Медицинскую организацию с обращением, заявлением, претензией или жалобой по вопросам оказания медицинской помощи и предоставления медицинских услуг.
- 12.2. Обращения принимаются в письменной и электронной форме способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации и установленными Медицинской организацией.
- 12.3. Обращение может быть направлено руководству Медицинской организации, главному врачу, ответственному работнику, через администратора либо иным способом, установленным Медицинской организацией.
- 12.4. Медицинская организация обеспечивает объективное рассмотрение обращения в пределах своей компетенции.
- 12.5. При необходимости для рассмотрения обращения могут привлекаться медицинские работники, руководители структурных подразделений, врачебная комиссия, комиссия по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности и иные специалисты в пределах их компетенции.
- 12.6. При рассмотрении обращения могут анализироваться медицинская документация, договор, информированные добровольные согласия, результаты обследований, назначения, записи медицинских работников и иные документы, относящиеся к предмету обращения, с соблюдением требований законодательства о врачебной тайне и персональных данных.
- 12.7. Ответ на обращение предоставляется в сроки и способом, предусмотренными законодательством Российской Федерации и применимыми локальными документами Медицинской организации.
- 12.8. Обращение пациента не может являться основанием для ухудшения отношения к пациенту либо необоснованного отказа в оказании медицинской помощи при наличии медицинских показаний и законных оснований для ее оказания.
- 12.9. Подача пациентом жалобы, претензии или иного обращения не ограничивает его право на обращение в государственные органы, органы государственного контроля (надзора), органы прокуратуры, суд и иные уполномоченные органы.
- 12.10. Анонимные обращения рассматриваются в части, в которой их содержание позволяет провести проверку и принять соответствующие меры, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 13.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения, если приказом об утверждении не установлена иная дата.
- 13.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом генерального директора Медицинской организации.
- 13.3. Пересмотр настоящего Положения осуществляется при изменении законодательства Российской Федерации, регулирующего права и обязанности пациентов, порядок оказания медицинской помощи, предоставления платных медицинских услуг, обработки персональных данных, а также при изменении организационных условий деятельности Медицинской организации.
- 13.4. Настоящее Положение является обязательным для работников Медицинской организации в части, касающейся обеспечения и соблюдения прав пациентов и исполнения установленных им требований.
- 13.5. Работники Медицинской организации обязаны соблюдать права пациентов и действовать в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящим Положением, иными локальными документами Медицинской организации и своими должностными обязанностями.
- 13.6. Контроль за соблюдением настоящего Положения осуществляется генеральным директором, главным врачом и иными должностными лицами Медицинской организации в пределах их полномочий.
- 13.7. В случае противоречия отдельных положений настоящего Положения обязательным требованиям законодательства Российской Федерации применяются требования законодательства Российской Федерации.

13.8. Признание отдельного положения настоящего Положения недействующим или не подлежащим применению не влечет недействительности остальных положений Положения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

13.9. Настоящее Положение подлежит доведению до сведения работников Медицинской организации в части, необходимой для исполнения ими своих обязанностей.

13.10. Пациентам обеспечивается возможность ознакомиться с настоящим Положением до получения медицинской помощи и медицинских услуг в доступной форме.