

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для пациентов и посетителей медицинской организации ООО «МедЛуки»

Общие положения

1.1. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в медицинской организации ООО «МедЛуки» (далее — Клиника) при получении медицинских услуг, с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи и услугах медицинского сервиса, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также безопасности работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.2. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания безопасных и комфортных условий для оказания своевременной и качественной медицинской помощи надлежащего уровня и являются обязательными для выполнения всеми пациентами, их законными представителями, сопровождающими лицами, посетителями, а также персоналом Клиники.

1.2.1. Настоящие Правила применяются с учетом Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а при предоставлении платных медицинских услуг — Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 и действующих с 01.09.2026.

1.3. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг в Клинике организуется и оказывается:

а) в соответствии с Положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;

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

в) на основе Клинических рекомендаций;

г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации. Ссылки на официальные источники стандартов медицинской помощи и клинических рекомендаций размещаются Клиникой на официальном сайте и информационных стендах (стойках) в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659, в том числе на Официальный интернет-портал правовой информации и официальный рубрикатор клинических рекомендаций Министерства здравоохранения Российской Федерации.

1.4. Настоящие Правила размещаются в доступном для ознакомления месте (на информационных стендах), а также на официальном сайте Клиники: <https://medluki.ru>.

При предоставлении платных медицинских услуг настоящие Правила применяются во взаимосвязи с договором о предоставлении платных медицинских услуг, прейскурантом Клиники, информированным добровольным согласием на медицинское вмешательство и иными локальными документами Клиники, не противоречащими законодательству Российской Федерации.

1.5. 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.

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

Законный представитель — лицо, которое представляет интересы другого человека (представляемого), не обладающего полной дееспособностью (например, несовершеннолетнего или недееспособного), в силу прямого предписания закона. Законный представитель может являться одновременно Заказчиком по Договору.

Доверенное лицо — физическое лицо, уполномоченное Пациентом (его законным представителем) и (или) Заказчиком представлять его интересы во взаимоотношениях с Клиникой в пределах предоставленных полномочий. Объем полномочий Доверенного лица и основания их подтверждения определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации. Предоставление Доверенному лицу сведений, составляющих врачебную тайну, допускается при наличии предусмотренного законодательством Российской Федерации основания для предоставления ему таких сведений.

Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе законный представитель пациента, сопровождающий несовершеннолетних и т.д., для которого Клиника не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов, законных представителей или педагогов (других сопровождающих лиц).

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

Платные медицинские услуги — медицинские услуги, предоставляемые гражданам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров по желанию граждан при оказании медицинской помощи.

Потребитель — физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

Заказчик — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.

Договор — договор, в соответствии с которым предоставляются платные медицинские услуги, в том числе договор добровольного медицинского страхования.

Права пациента, потребителя и заказчика

Пациент имеет право на уважительное и гуманное отношение, получение медицинской помощи в условиях, соответствующих обязательным требованиям, получение полной и доступной информации о состоянии здоровья, методах лечения, связанных с ними рисках, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства и предполагаемых результатах лечения.

Пациент (его законный представитель) имеет право дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказаться от него в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Пациент (его законный представитель) вправе непосредственно знакомиться с медицинской документацией и получать медицинские документы (их копии) и выписки из них в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

До заключения договора о предоставлении платных медицинских услуг Потребителю и (или) Заказчику предоставляется в доступной форме информация 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. Отказ Потребителя от заключения Договора и (или) от предлагаемых платных медицинских услуг не ограничивает его право на получение

медицинской помощи без взимания платы в медицинских организациях, участвующих в реализации указанных программ.

Потребитель и (или) заказчик должен сообщать сотрудникам медицинского центра об изменении ранее предоставленных данных: фамилии, имени, отчества, адреса проживания, номера телефона, а также данных документа, удостоверяющего личность. При замене паспорта, в том числе в связи со сменой фамилии, достижением установленного возраста, утратой или по другим причинам, необходимо предоставить данные нового действующего паспорта. Информация об изменении паспортных и иных персональных данных не поступает в медицинский центр автоматически и обновляется на основании сведений, предоставленных потребителем и (или) заказчиком.

2.6. Потребитель и (или) заказчик вправе направлять Клинике обращения, жалобы и требования, связанные с предоставлением платных медицинских услуг, включая требования при обнаружении недостатков оказанных услуг в том числе по адресу электронной почты: help@medluki.ru.

2.7. При нахождении в Клинике пациент (посетитель) обязан:

посещать Клинику в соответствии с установленным графиком работы;

при входе в лечебные помещения снять верхнюю одежду;

проходить в лечебные помещения только по приглашению и в сопровождении персонала Клиники;

проявлять в общении с медицинским работником такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

не приходить на прием к врачу в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического, токсического и иного);

не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;

соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;

не вмешиваться в действия лечащего врача и не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

не допускать проявления неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;

бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;

бережно относиться к имуществу Клиники. Вред, причиненный имуществу Клиники по вине пациента или посетителя, возмещается в случаях, размере и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в помещении Клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов, педагогов, других сопровождающих их лиц;

нахождение сопровождающего или иного лица в медицинском кабинете допускается с учетом воли Пациента, требований врачебной тайны, санитарно-эпидемиологических требований, безопасности медицинского вмешательства, указаний медицинского работника и прав других пациентов. Присутствие может быть ограничено, если оно препятствует оказанию медицинской помощи, нарушает права других пациентов, санитарно-эпидемиологические требования или врачебную тайну, с обязательным учетом предусмотренных законом прав Пациента на допуск законного представителя, адвоката, священнослужителя и иных лиц;

заботиться о сохранении своего здоровья;

соблюдать требования настоящих Правил и Положения о платных медицинских услугах ООО «МедЛуки»;

соблюдать режим лечения, назначения и рекомендации лечащего врача;

сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, в том числе сведения о перенесенных заболеваниях, известных аллергических реакциях, противопоказаниях, принимаемых лекарственных препаратах и иных обстоятельствах, которые могут иметь значение для безопасного и качественного оказания медицинской помощи;

в случае ухудшения самочувствия, появления новых симптомов, необычных или выраженных реакций на лечение, лекарственные препараты или проведенное медицинское вмешательство, а также иных существенных изменений состояния здоровья незамедлительно сообщить об этом лечащему врачу или в Клинику для своевременной оценки состояния и определения необходимости изменения тактики лечения, проведения дополнительного обследования или оказания медицинской помощи;

ознакомиться и подписать Договор на оказание платных медицинских услуг, а также в установленном порядке оформить информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства (ст.20 ФЗ 323);

ознакомиться с рекомендованным планом лечения, а до начала оказания платных медицинских услуг — согласовать их перечень, стоимость и сроки предоставления путем подписания соответствующего Протокола согласования в порядке, предусмотренном Договором;

своевременно являться на назначенные приемы, лечение и осмотры в установленное и согласованное с врачом время. В случае невозможности явиться на назначенный прием рекомендуется заблаговременно уведомить администратора Клиники об отмене приема;

оплатить предоставленные платные медицинские услуги в порядке и сроки, установленные Договором;

при отказе от Договора оплатить фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору, в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в помещении Клиники

ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

иметь при себе крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, рюкзак, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п. и размещать их в проходах, эвакуационных выходах и местах, где они препятствуют оказанию помощи или создают угрозу безопасности;

находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;

курить на крыльце и во всех помещениях Клиники, а также на прилегающей к Клинике территории;

выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

изымать, повреждать или уничтожать документы из медицинской документации, со стендов (стоек) и из информационных папок. Оригиналы медицинской документации хранятся в Клинике в установленном законодательством порядке; при этом пациент (его законный представитель) вправе знакомиться с медицинской документацией и получать медицинские документы (их копии) и выписки из них в предусмотренном законом порядке;

помещать на стендах и оставлять на журнальных столиках объявления без разрешения руководства Клиники;

осуществлять фото-, аудио- и видеосъемку таким образом, который нарушает права и законные интересы других пациентов, посетителей и работников Клиники, раскрывает сведения, составляющие врачебную тайну, либо препятствует оказанию медицинской помощи. Съемка иных пациентов, их медицинской документации и иной конфиденциальной информации без законных оснований не допускается. Возможность съемки непосредственно во время медицинского вмешательства определяется с учетом требований безопасности, санитарного режима, врачебной тайны и прав лиц, попадающих в кадр;

играть в какие-либо подвижные игры в помещениях и на территории Клиники;

бегать по коридорам, лестничным клеткам и пролетам, сидеть на ступеньках и перилах;

громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

оставлять малолетних детей без присмотра;

выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

лицам в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, а также лицам, поведение которых создает реальную угрозу безопасности окружающих или препятствует оказанию медицинской помощи, может быть ограничен доступ в помещения Клиники с привлечением при необходимости правоохранительных органов. Настоящее положение не применяется таким образом, который препятствовал бы оказанию медицинской помощи в экстренной форме;

находиться с домашними и иными животными на территории медицинской организации. Исключение составляют собаки-проводники, сопровождающие граждан с инвалидностью (при наличии документа, подтверждающего специальное обучение собаки).

Санитарно-эпидемиологический режим

4.1. Рекомендована гигиеническая обработка рук антисептиком при входе и уходе из Клиники.

4.2. В период эпидемического подъема заболеваемости ОРВИ и гриппом всем пациентам рекомендовано использование лицевых масок.

4.3. Пациентам с симптомами ОРВИ и гриппа рекомендовано ношение лицевых масок.

Правила приема

5.1. Оказание медицинской помощи в плановом порядке осуществляется по предварительной записи или в день обращения при наличии свободной записи в расписании врача Клиники. Пациенты, записанные на приём в установленное время, обслуживаются в первоочередном порядке.

5.2. При обращении пациента в случаях состояний, угрожающих жизни и здоровью, медицинская помощь оказывается незамедлительно вне зависимости от наличия предварительной записи. В таких случаях приоритет определяется медицинскими показаниями.

5.3. При необходимости персонал клиники организует вызов бригады скорой медицинской помощи либо маршрутизирует пациента в медицинскую организацию, оказывающую специализированную экстренную помощь, в соответствии с действующими порядками оказания медицинской помощи.

5.4. Пациенту рекомендуется прибыть в Клинику за 15 минут до назначенного времени приема для надлежащего оформления документации.

5.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, Клиника оставляет за собой право:

5.5.1. сократить продолжительность организационной части приема только при условии, что это не повлечет уменьшения необходимого объема медицинской помощи, снижения ее качества или безопасности;

5.5.2. приступить к приёму последующего пациента с предложением опоздавшему пациенту ожидать приема;

5.5.3. перенести прием на другое свободное время или другой день.

5.6. Все манипуляции (в/в, в/м, п/к инъекции и т.д.) выполняются в процедурных кабинетах. Если лечение назначено врачом Клиники, медицинская сестра выполняет манипуляции в соответствии с назначениями врача, указанными в медицинской карте пациента, оформленной в Клинике. При обращении пациента за медицинскими услугами процедурного кабинета, назначенными в другой медицинской организации, с целью обеспечения качественной и безопасной медицинской помощи, соблюдения преемственности лечения, медицинские услуги выполняются только

при наличии письменного назначения врача (протокола осмотра врача/направления/выписки или плана лечения), в котором должно быть указано:

- наименование организации (официальный бланк и/или печать организации);
- ФИО пациента;
- дата осмотра;
- диагноз;
- наименование препарата, дозировка, способ и кратность его введения, курс лечения;
- направление действительно на назначенный курс лечения, но не более 1 месяца;
- ФИО врача, назначившего манипуляции, подпись и печать врача.

При отсутствии указанной информации выполнение манипуляций (в/в, в/м, п/к инъекции и т.д.) запрещено.

5.7. В случае если пациент не предоставил надлежащим образом оформленный документ из другой медицинской организации, ему может быть предложен прием у лечащего врача Клиники.

5.8. Если пациент на первичном приеме открыл листок нетрудоспособности, все последующие приемы до закрытия листка нетрудоспособности считаются повторными. Обращение Пациента в период временной нетрудоспособности по поводу иного заболевания (состояния) не является повторным приемом по отношению к приему, в рамках которого был открыт листок нетрудоспособности.

5.9. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе медицинских услуг, не согласованных Сторонами (например, возникла необходимость изменения плана лечения и (или) выполнения по медицинским показаниям дополнительных медицинских вмешательств), Исполнитель обязан предупредить об этом Потребителя и (или) Заказчика. Перечень и стоимость дополнительных платных медицинских услуг согласовываются Сторонами в Протоколе согласования медицинских услуг, являющемся неотъемлемой частью Договора.

5.10. Потребителю и (или) заказчику выдается документ, подтверждающий расчет за оказанные платные медицинские услуги. По заявлению потребителя и (или) заказчика и при наличии необходимых согласий Клиника предоставляет документы, предусмотренные законодательством для подтверждения фактических расходов на медицинские услуги и лекарственные препараты, в том числе для целей социального налогового вычета.

5.11. Потребитель и (или) Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора. При отказе от исполнения Договора Потребитель и (или) Заказчик оплачивает Исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору.

5.12. В случае обращения в медицинскую организацию иностранных граждан, документами, удостоверяющими их личность, являются: паспорт иностранного гражданина; иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.

5.13. В случае обращения в медицинскую организацию лица без гражданства, документами, удостоверяющими их личность, являются: документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; временное удостоверение личности лица без гражданства в РФ; разрешение на временное проживание; вид на жительство; иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства.

5.14. В случае если сведения, содержащиеся в документе, удостоверяющем личность иностранного гражданина или лица без гражданства, изложены на иностранном языке и не позволяют Клинике однозначно установить личность пациента и внести необходимые сведения в договор и медицинскую документацию, Клиника вправе потребовать представления перевода документа на русский язык, верность которого удостоверена нотариально. Указанное требование не применяется при оказании медицинской помощи в экстренной форме.

5.15. В случае обращения в медицинскую организацию лиц, признанных беженцами, документом, удостоверяющим их личность, является: удостоверение беженца.

5.16. В случае обращения в медицинскую организацию лица, получившего временное убежище на территории РФ документом, удостоверяющим его личность, является: свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ.

5.17. При обращении в Клинику граждан, находящихся в исправительном центре, их личность устанавливается на основании документа установленного образца, выданного администрацией исправительного центра и удостоверяющего личность пациента, либо паспорта. При отсутствии указанного документа Клиника вправе до заключения договора и оказания медицинской помощи в плановой форме запросить его представление, а также пациенту может быть предложено её оказание без указания сведений, позволяющих установить его личность, т.е. анонимно. Настоящее требование не применяется при оказании медицинской помощи в экстренной форме.

6. Порядок пребывания в дневном стационаре

6.1. Дневной стационар предназначен для проведения лечебно-диагностических мероприятий пациентам, не требующим круглосуточного медицинского наблюдения.

6.2. Госпитализация в дневной стационар осуществляется по направлению врачей-специалистов Клиники после проведения необходимого минимума обследований.

6.3. При оформлении в дневной стационар пациент обязан:

предоставить направление и результаты анализов (согласно перечню, утвержденному для конкретного профиля лечения);

иметь при себе сменную обувь (или использовать бахилы) и комфортную одежду;

ознакомиться с планом лечения и графиком посещения стационара.

6.4. Режим работы дневного стационара устанавливается режимом работы соответствующего структурного подразделения Клиники и доводится до сведения пациента до начала лечения. Продолжительность пребывания определяется медицинскими показаниями, планом лечения, состоянием пациента и режимом работы дневного стационара.

6.5. Во время нахождения в дневном стационаре пациенту запрещается:

самовольно покидать территорию дневного стационара до окончания проведения медицинских процедур и осмотра лечащего врача;

самостоятельно регулировать скорость введения инфузионных растворов (капельниц), работу медицинского оборудования;

пользоваться мобильными телефонами со звуковыми сигналами во время процедур и отдыха других пациентов;

употреблять продукты питания, не рекомендованные врачом в соответствии с назначенным режимом питания;

пользоваться в палатах без разрешения персонала личными сетевыми электроприборами.

6.6. После завершения предусмотренных планом лечения процедур и необходимого медицинского наблюдения пациент покидает дневной стационар в порядке, согласованном с медицинским работником. При появлении или усилении жалоб, ухудшении самочувствия либо возникновении иных неблагоприятных симптомов пациент обязан незамедлительно сообщить об этом медицинскому работнику до ухода из Клиники.

6.7. Посещение пациентов родственниками в палатах дневного стационара допускается только с разрешения лечащего врача (или заведующего отделением) при условии соблюдения санитарно-эпидемиологического режима.

6.8. В случае ухудшения состояния пациента медицинские работники оценивают его состояние и оказывают медицинскую помощь в пределах лицензии и имеющихся возможностей Клиники; при наличии показаний обеспечивается вызов скорой медицинской помощи и решается вопрос о госпитализации в медицинскую

организацию, оказывающую помощь в стационарных условиях.

7. Порядок получения информации о состоянии здоровья, ознакомления с медицинской документацией и получения медицинских документов

7.1. В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

7.2. Пациент вправе получить в доступной и понятной форме имеющуюся в Клинике информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, установленном диагнозе и прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах оказания медицинской помощи. Информация предоставляется лечащим врачом или другим медицинским работником, непосредственно участвующим в медицинском обследовании и лечении пациента, и не может быть предоставлена пациенту против его воли. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного частью 2 статьи 54 Федерального закона № 323-ФЗ, а также граждан, признанных недееспособными, информация предоставляется их законным представителям. Лицам, достигшим указанного возраста, но не приобретшим дееспособность в полном объеме, информация предоставляется лично, а также до достижения ими совершеннолетия — их законным представителям (в ред. Федерального закона от 31.07.2020 N 271-ФЗ).

7.3. При неблагоприятном прогнозе развития заболевания информация сообщается в деликатной форме пациенту либо его супругу (супруге), одному из близких родственников — детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям или родным сестрам, внукам, дедушке или бабушке, если пациент не запретил сообщать им такую информацию и (или) не определил иное лицо, которому она должна быть передана.

7.4. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим лицам допускается с письменного согласия пациента или его законного представителя, в том числе выраженного в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство. Без такого согласия сведения предоставляются только в случаях и объеме, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе частями 3.1 и 4 статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ.

7.5. Пациент или его законный представитель вправе непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и получать на основании такой документации консультации у других специалистов. Супруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо 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, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

7.6. Для ознакомления с медицинской документацией правомочное лицо направляет в Клинику письменный запрос лично, почтовым отправлением по адресу: 182105, Псковская область, г. Великие Луки, ул. Тимирязева, д. 11/2, либо в электронной форме по адресу: help@medluki.ru. В запросе указываются фамилия, имя и отчество пациента и заявителя, место жительства или пребывания пациента, реквизиты документа, удостоверяющего личность заявителя, реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя при наличии, период оказания медицинской помощи, почтовый или электронный адрес и контактный телефон при наличии.

7.7. Максимальный срок ожидания не может превышать десяти рабочих дней со дня поступления запроса.

7.8. Ознакомление проводится в согласованное с заявителем время в пределах режима работы Клиники, в помещении, определенном Клиникой, в присутствии ответственного работника, назначенного приказом руководителя Клиники. Ответственный работник обеспечивает предоставление и сохранность документации, а также защиту сведений, составляющих врачебную тайну.

7.9. Перед ознакомлением ответственный работник устанавливает личность заявителя и проверяет наличие законного основания для доступа к медицинской документации. Законный представитель предъявляет документ, подтверждающий его полномочия, супруг или близкий родственник — документы, подтверждающие супружество или родство. Для допуска иного лица Клиника проверяет наличие письменного согласия пациента или его законного представителя на предоставление этому лицу доступа к сведениям, составляющим врачебную тайну.

7.10. Вместе с пациентом при ознакомлении может присутствовать лицо, имеющее законное основание для доступа к сведениям, составляющим врачебную тайну. Если такого основания у сопровождающего лица нет, пациент должен до начала ознакомления оформить письменное согласие на разглашение этому лицу сведений, составляющих врачебную тайну.

7.11. Оригинал медицинской документации предоставляется для просмотра в помещении Клиники и после ознакомления остаётся в Клинике, которая обеспечивает его учёт, хранение и сохранность в течение установленных законодательством сроков. Заявитель вправе выписывать любые сведения, снимать копии и фотографировать документацию собственными техническими средствами. Не допускаются вынос оригинала из помещения, внесение в него записей или исправлений, изъятие, замена или повреждение листов и получение доступа к сведениям о других пациентах.

7.12. Если при ознакомлении возникают вопросы по содержанию медицинской документации, диагнозу, обследованию или лечению, медицинские разъяснения предоставляет лечащий врач или другой медицинский работник, непосредственно участвующий в обследовании и лечении пациента. Ответственный работник, не являющийся таким медицинским работником, медицинские записи не разъясняет.

7.13. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема.

7.14. Пациенты, получающие медицинскую помощь в стационарных условиях или в условиях дневного стационара, вправе ознакомиться с медицинской документацией непосредственно в подразделении Клиники, в котором они пребывают. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент вправе без предварительного письменного запроса ознакомиться с записями, внесёнными медицинским работником в медицинскую документацию непосредственно во время текущего приёма.

7.15. Если медицинская документация ведётся в форме электронных документов, Клиника по письменному запросу, поданному для ознакомления с медицинской документацией, предоставляет заявителю заверенную копию такой документации.

7.16. После завершения ознакомления ответственный работник фиксирует этот факт в медицинской документации пациента с указанием даты поступления запроса, даты ознакомления, фамилии, имени и отчества ознакомившегося лица, а также фамилии, имени, отчества, должности и подписи работника, зафиксировавшего факт ознакомления.

7.17. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. Супруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо 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 получать медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

7.18. Запрос о предоставлении медицинских документов, их копий или выписок на бумажном носителе подаётся лично, направляется почтовым отправлением. По адресу электронной почты Клиники help@medluki.ru запрос может быть направлен в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью заявителя. Сообщение по электронной почте, неподписанный электронный файл, фотография или скан-копия заявления не являются надлежащим запросом в форме электронного документа. При поступлении такого обращения Клиника уведомляет заявителя о порядке подачи надлежащего запроса.

В запросе указываются сведения о пациенте и заявителе, реквизиты документов, удостоверяющих личность и подтверждающих полномочия, наименования запрашиваемых документов, период оказания медицинской помощи,

способ получения, дата и подпись заявителя.

7.19. При наличии технической возможности у Клиники и выборе заявителя электронного способа получения медицинские документы и выписки из них в форме электронных документов, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью медицинского работника, а также усиленной квалифицированной электронной подписью лица, уполномоченного действовать от имени Клиники, направляются пациенту или его законному представителю в соответствии с установленным законодательством порядком электронного медицинского документооборота. Электронные медицинские документы могут быть направлены с использованием Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения в личный кабинет пациента или его законного представителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг (Госуслугах).

7.20. Медицинские документы на бумажном носителе выдаются заявителю лично либо направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении. При личном получении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, а законный представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус; супруг или близкий родственник — документы, подтверждающие супружество или родство. В отношении иного лица Клиника проверяет наличие письменного согласия пациента или его законного представителя либо информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, в котором указано соответствующее лицо. Клиника также проверяет отсутствие запрета пациента или его законного представителя на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну. Факт личного получения документов подтверждается подписью заявителя.

7.21. Медицинские документы, их копии и выписки из них предоставляются в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации запроса. Пациенту, находящемуся на лечении в стационарных условиях или в условиях дневного стационара, копии медицинских документов и выписки предоставляются в течение суток с момента обращения. Если в запросе отсутствуют обязательные сведения или документ, подтверждающий статус законного представителя, Клиника уведомляет заявителя о недостающих сведениях или документах в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации запроса.

7.22. Оригиналы амбулаторных, стационарных, стоматологических карт остаются на хранении в Клинике. По запросу заявителю предоставляется копия документа или выписка из него. Бумажная копия заверяется отметкой «Копия верна», подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи, а также печатью Клиники.

7.23. Ознакомление с медицинской документацией и предоставление медицинских документов осуществляются с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о врачебной тайне, персональных данных и защите информации.

7.24. Результаты лабораторных и инструментальных исследований могут быть направлены на электронную почту пациента, указанную им при оформлении соответствующего письменного заявления и при наличии письменного согласия на такой способ передачи данных).

Порядок направления обращений, жалоб и требований

Пациент, потребитель и (или) заказчик/представитель пациента вправе направить обращение, жалобу или требование Клинике лично, почтовым отправлением, по адресу электронной почты Клиники.

Требования, связанные с предоставлением платных медицинских услуг, в том числе с недостатками оказанных услуг, рассматриваются и удовлетворяются (либо направляется мотивированный отказ) в сроки, установленные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». Отсутствие обязательного досудебного порядка не ограничивает право пациента (потребителя, заказчика) на обращение в суд и уполномоченные государственные органы.

Клиника доводит до сведения потребителей информацию о формах и способах направления обращений (жалоб), а также об адресах и контактах уполномоченных органов в случаях и объеме, предусмотренных постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 и размещает эту информацию на стенде и сайте медицинской организации.

В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения в Клиники работники Клиники вправе им делать соответствующие замечания и применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование оказанию медицинской помощи, нарушение общественного порядка, угрозы, насилие, умышленное повреждение имущества, разглашение охраняемой законом тайны и иные противоправные действия могут повлечь ответственность в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Лечащий врач вправе отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом Клиники от наблюдения за пациентом и его лечения в случаях и порядке, предусмотренных частью 3 статьи 70 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

. Причиненный Клинике имущественный вред возмещается виновным лицом при наличии предусмотренных законом оснований и в размере, определяемом в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации. Настоящие Правила не устанавливают штрафов или иных санкций для потребителя сверх предусмотренных законом.

13. Заключительные положения

13.1. Настоящие Правила утверждаются руководителем Клиники и применяются в настоящей редакции с 1 сентября 2026 года, если более поздняя дата не установлена приказом об их утверждении.

13.2. Изменения и дополнения в настоящие Правила вносятся приказом руководителя Клиники в связи с изменением законодательства Российской Федерации в сфере охраны здоровья и (или) внутренней организации работы Клиники.

13.3. В случае противоречия отдельных положений настоящих Правил обязательным требованиям законодательства Российской Федерации применяются нормы законодательства Российской Федерации.