
**ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА (ПОВЕДЕНИЯ) ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
(ПОСЕТИТЕЛЕЙ) И ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
ООО «ФИРМА ЛЮКС»
(Редакция 1)**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка и оказания медицинских услуг (далее по тексту - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителей и пациентов во время их нахождения в структурных подразделениях Клиники, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений посетителем, Пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях оптимизации процесса оказания услуг, реализации предусмотренных законом прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, установления и обеспечения соблюдения лечебно-охранительного режима, в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами уполномоченных государственных органов в области здравоохранения, а также приказами и другими локальными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала (работников Клиники), пациентов, законных представителей пациентов, сопровождающих пациента лиц, а также иных лиц, обратившихся в Клинику или его структурное подразделение (иных посетителей Клиники).

2. ПАЦИЕНТЫ, ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ ПАЦИЕНТОВ, СОПРОВОЖДАЮЩИЕ ЛИЦА, ПОСЕТИТЕЛИ

2.1. Пациентом является физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее услуги лично.

Пациенты, не достигшие 18 лет, но объявленные в законном порядке полностью дееспособными (эмансипация), о чем они обязаны сообщить до заключения договора сотрудникам Клиники, являются Заказчиками.

Пациенты в возрасте от 15 до 18 лет могут являться заказчиками при заключении договора / плательщиками по заключенному договору на предоставление (оказание) платных медицинских услуг, при наличии письменного согласия его законного представителя, оформленного по установленной Клиникой форме, подписанного в присутствии уполномоченного представителя Клиники или удостоверенного нотариально.

2.2. Заказчик - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее медицинские услуги в пользу Пациента. Заказчик-физическое лицо, заказывающий услуги в отношении себя, является Пациентом.

2.3. Законными представителями недееспособных или не обладающих полной дееспособностью граждан (Пациентов), действующими от его имени без доверенности, являются их родители, усыновители, опекуны, попечители, или иные лица, которым это право предоставлено действующим законодательством. Законные представители указанных лиц являются Заказчиками, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

2.4. Законные представители от имени Пациентов осуществляют права и исполняют обязанности, установленные в отношении пациентов законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами уполномоченных государственных органов в области здравоохранения, а также приказами и другими локальными актами Клиники.

2.5. Законные представители несут полную ответственность, в том числе имущественную, за действия представляемых ими Пациентов.

2.6. Законные представители обязаны представить оригиналы документов, подтверждающие их статус, а также документы, ограничивающие права других лиц в отношении Пациента (при наличии).

2.7. Сопровождающими Пациента лицами являются любые физические лица, не являющиеся законными представителями, в том числе его близкие родственники (сестры, братья, бабушки, дедушки и тд.), которые в силу поручения законных представителей пациента выполняют организационные мероприятия и сопровождают пациента при получении медицинских услуг.

2.8. Сопровождающие лица не вправе принимать какие-либо решения в отношении оказываемых Пациенту медицинских услуг, в том числе подписывать от имени Пациента информированное

добровольное согласие на медицинское вмешательство, а также отказ от медицинского вмешательства (за исключением случаев предоставления ими согласия/доверенности от законного представителя на совершение указанных действий).

2.9. Сопровождающие лица могут выступать плательщиками по заключенному договору на предоставление (оказание) платных медицинских услуг, заказывать услуги, на которые ранее было получено согласие законного представителя Пациента. При этом, оплата считается поступившей от Пациента (законного представителя Пациента) и по его поручению.

2.10. Посетитель Клиники – любое физическое лицо, находящееся на территории (в структурных подразделениях) Клиники.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ПОЛУЧЕНИЕМ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

3.1. Медицинские услуги оказываются в соответствии с режимом (графиком) работы Клиники, с которым можно ознакомиться на сайте Клиники <https://luxestom.ru/contacts/> по предварительной записи. Клиника самостоятельно определяет график консультаций и процедур, график работы специалистов. Внесение изменений в график работы специалистов не является ненадлежащим выполнением Клиникой своих обязательств. В случае возникновения на приеме у врача неотложной и/или экстренной ситуации время ожидания приема по записи может быть увеличено до устранения указанных обстоятельств.

3.2. Предварительная запись осуществляется лично, по телефону, с использованием сайта <https://luxestom.ru/> (**ЗАПИСЬ ОНЛАЙН**), а также с использованием иных предлагаемых Клиникой способов.

3.3. При отмене предварительной записи Пациенту (Заказчику) надлежит сообщить об этом Клинике любым доступным способом (по телефону, эл. почте, мессенджере) не позднее, чем за 24 часа до приема. Клиника вправе связаться с Пациентом (Заказчиком) любым доступным способом (по телефону, мессенджер, иное) в целях подтверждения явки на прием по предварительной записи.

Если Клиникой была предпринята попытка связаться с Пациентом (Заказчиком) в целях подтверждения записи и Пациент не подтвердил указанную запись до 18.00 часов дня, предшествующего дню приема, Клиника вправе считать прием отмененным и на ранее забронированное время может быть записан другой Пациент. В указанном случае Пациенту (Заказчику) направляется уведомление (любым доступным способом) об отмене приема.

3.4. Основанием для оказания медицинских услуг Пациентам, в отношении которых Заказчиком является юридическое лицо/индивидуальный предприниматель - является заключенный договор на предоставление (оказание) услуг, добровольного медицинского страхования или иной договор, документ удостоверяющий личность, полис добровольного медицинского страхования (в случае, если предусмотрен договором), включение в список застрахованных/пациентов (в случае, если предусмотрено договором), гарантийное письмо/направление (в случае, если предусмотрено договором), иные документы, предусмотренные соответствующим договором. Услуги, не входящие в программу страхования и/или не согласованные Заказчиком, оплачиваются за счет личных средств Пациента.

3.5. Основанием для оказания медицинских услуг Пациентам, в отношении которых Заказчиком является физическое лицо, является заключенный договор на предоставление (оказание) платных медицинских услуг, документ, удостоверяющий личность Пациента (законного представителя Пациента), документ, удостоверяющий полномочия законного представителя. Договор на предоставление (оказание) платных медицинских услуг заключается по утвержденной типовой форме. Типовая форма договора на предоставление платных медицинских услуг размещается на стенде Клиники, сайте Клиники <https://luxestom.ru/about/legal/>. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий типового договора Заказчиком, а также информированного согласия Заказчика, доведенных до сведения Заказчика и Пациента условий осуществления медицинского вмешательства, в том числе с привлечением Клиникой третьих

лиц, условиями сбора, хранения, обработки и использования Клиникой персональных данных Заказчика и Пациента, необходимых для оказания услуг в рамках Договора (политика в отношении обработки и защиты персональных данных - <https://luxestom.ru/about/legal/>, https://luxestom.ru/include/licenses_detail.php), предоставления согласия на обработку персональных данных по форме, размещенной на сайте Клиники <https://luxestom.ru/about/legal/>, настоящих правил, помимо подписания Заказчиком Договора, согласия на обработку персональных данных, является осуществление Заказчиком действий по выполнению его условий, в том числе получение услуг, оплате (включая внесение авансового платежа) услуг Клиники, подписание информированного добровольного согласия, плана лечения (при наличии).

3.6. При заключении договора с законным представителем Пациента, законный представитель подтверждает наличие согласия второго законного представителя (при наличии) на заключение договора, при этом осознает, что второй законный представитель имеет равные права и несет равные обязанности в отношении Пациента, в том числе на получение информации о Пациенте, о заключении договора, на определение и оплату медицинских услуг в рамках заключенного договора.

3.7. Лечащий врач (Специалист) назначается руководителем Клиники (уполномоченным им лицом) или выбирается Пациентом (Заказчиком) с учетом согласия лечащего врача (специалиста).

3.8. Лечащий врач (специалист) организует своевременное квалифицированное обследование и лечение Пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, по требованию Пациента или его законного представителя приглашает для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывает консилиум врачей. Рекомендации консультантов (врачей-специалистов) сторонних медицинских организаций реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

3.9. Лечащий врач (специалист) по согласованию с соответствующим должностным лицом (руководителем) Клиники (подразделения) может отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения (отказаться от оказания медицинских услуг Пациенту), если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в связи с несоблюдением врачебных предписаний (несоблюдение режима лечения – отказ от приема лекарственных препаратов, несоблюдение прописанного на период его временной нетрудоспособности режима и тд.), возможным снижением качества оказываемых медицинских услуг ввиду проблем, связанных с неприятием выданных Пациенту рекомендаций, в связи с неэтичным поведением Пациента (законного представителя Пациента) в связи невозможностью установления терапевтического сотрудничества с Пациентом, иными причинами.

3.10. Диагностические и консультативные заключения других медицинских организаций принимаются во внимание, но не могут служить безусловной основой для выдачи каких-либо видов заключений лечащим врачом (специалистом) Клиники, назначения плана лечения, выдачи рекомендаций и проведения медицинских манипуляций.

3.11. Оплата медицинских услуг Заказчиками должна осуществляться своевременно на условиях и в порядке, определенном заключенным Договором. Клиника имеет право приостановить оказание услуг по договору при наличии неоплаты за ранее оказанные услуги до внесения Заказчиком полной оплаты. (ст. 328 ГК РФ)

3.12. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Клиника предупреждает об этом Пациента (Заказчика).

Без подтверждения своего согласия, Пациент (Заказчик) не вправе требовать от Клиники предоставление дополнительных медицинских услуг, при этом к согласию Пациента (Заказчика) с характером, перечнем, стоимостью и объемом оказываемых Пациенту дополнительных медицинских услуг и факту согласования оказания дополнительных медицинских услуг приравнивается оплата оказанных дополнительных услуг, а также фактическое получение дополнительных медицинских услуг Пациентом (Заказчиком) (конклюдентные действия), кроме того согласие Пациента (Заказчика) может быть выражено устно (аудиосогласие), письменно

(мессенджеры, электронная почта). При этом аудиозапись из которого следует такое согласие является достаточным подтверждением согласования Пациентом (Заказчиком) оказания дополнительных услуг (с характером, перечнем, стоимостью и объемом).

3.13. Цены на платные медицинские услуги самостоятельно формируются и утверждаются Клиникой. Цены на платные медицинские услуги доводятся до сведения Заказчиков/Пациентов путем размещения прейскуранта на информационных стендах или в информационных терминальных устройствах (инфоматах) (при их наличии) по месту оказания медицинских услуг, на сайте Клиники <https://luxestom.ru/price/>. Клиника имеет право изменять прейскурант в одностороннем порядке. Информация об изменении прейскуранта доводится до сведения Пациентов путем размещения на информационных стендах, на сайте Клиники <https://luxestom.ru/price/> или информационных терминальных устройствах (инфомат) (при их наличии) по месту оказания медицинских услуг.

3.14. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства (оказания медицинских услуг Клиникой) является оформление информированного добровольного согласия Пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство от имени Пациента, не достигшего 15-летнего возраста, либо лица, больного наркоманией, не достигшего 16-летнего возраста, либо лица, признанного в установленном порядке недееспособным, дает один из законных представителей пациента (если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство, а также отказ от медицинского вмешательства).

3.15. Пациенты в возрасте старше 15 (пятнадцати) лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше 16 (шестнадцати) лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него, то есть самостоятельно могут принимать решение о получении медицинских услуг или отказе от них.

3.16. В случае несогласия с тактикой обследования и лечения, полного или частичного отказа от выполнения медицинских назначений и рекомендаций Пациент (законный представитель) обязан проинформировать об этом врача (специалиста) Клиники, который делает соответствующие записи в медицинской документации, а также вправе потребовать от законного представителя/пациента оформления отдельного документа с отражением позиции Пациента/законного представителя Пациента (отказ от медицинского вмешательства, отказ от госпитализации).

3.17. С целью осуществления контроля качества оказания медицинских услуг, требований этики, и медицинской деонтологии в клинике, в целях защиты права и свободы от противоправного посягательства медицинского персонала Клиники, обеспечения мер по усилению антитеррористической и пожарной безопасности (защищенности), сохранности материальных ценностей и дорогостоящего оборудования, личной безопасности работников, посетителей/пациентов, предупреждения возникновения чрезвычайных ситуаций, выявления нарушений законодательства Российской Федерации, пресечения противоправных действий со стороны работников Клиники и посетителей/пациентов, на уменьшение возможности криминальных проявлений и их последствий, обеспечения безопасности в холлах (коридорах), на ресепшен и в иных помещениях, обозначенных соответствующей информационной табличкой ведется видеозапись.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ, ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ПАЦИЕНТОВ, СОПРОВОЖДАЮЩИХ ЛИЦ, ПОСЕТИТЕЛЕЙ

4.1. Пациенты, законные представители, сопровождающие лица, иные посетители обязаны:

4.1.1. строго соблюдать настоящие Правила;

4.1.2. строго соблюдать нормы поведения в общественных местах;

4.1.3. соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях (структурных подразделениях) Клиники;

4.1.4. бережно относиться к имуществу Клиники;

4.1.5. не оскорблять и уважительно относиться (проявлять доброжелательное и вежливое отношение) к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи (медицинских услуг); оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением;

4.1.6. уважительно относиться (проявлять доброжелательное и вежливое отношение) к другим пациентам, посетителям, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание (при наличии), а также лиц, нуждающихся в оказании экстренной медицинской помощи;

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

4.1.8. не допускать нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к персоналу Клиники и/или к другим пациентам, посетителям сопровождающееся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Клиники;

4.1.9. соблюдать правила пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу (работникам) Клиники.

4.1.10. соблюдать санитарно-гигиенический режим, в т.ч. надевать бахилы, снимать верхнюю одежду и помещать ее в шкаф или на вешалку в холле;

4.1.11. соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;

4.2. Пациенты, их законные представители обязаны:

4.2.1. своевременно оплачивать Клинике стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники;

4.2.2. по требованию специалистов Клиники удостоверять личной подписью в юридической и медицинской документации согласие на выполнение медицинского вмешательства, манипуляции, медицинской услуги или отказ от их выполнения в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, факты ознакомления с планом диагностики и лечения, ознакомления с врачебными назначениями и рекомендациями, сроками и стоимостью оказания услуг, а также отсутствия претензий к промежуточным итогам лечения;

4.2.3. соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;

4.2.4. представлять лицу, оказывающему медицинские услуги, достоверную информацию о состоянии своего (Пациента) здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

4.2.5. строго выполнять (контролировать строгое выполнение Пациентом) всех назначений и рекомендаций медицинского персонала Клиники для достижения и сохранения результатов лечения, соблюдать назначенный лечебно-охранительный режим;

4.2.6. прибыть (организовать прибытие Пациента) на прием (за получением медицинских услуг) в строго установленное время, согласно предварительной записи;

4.2.7. сотрудничать со специалистами Клиники на всех этапах оказания медицинской помощи;

4.2.8. пациенты (их законные представители) обязаны соблюдать условия заключенного с ними договора на предоставление платных медицинских услуг.

4.3. Законные представители Пациента, сопровождающие Пациента лица обязаны:

4.3.1. обеспечивать соблюдение Пациентом обязанностей, предусмотренных п. 4.1., 4.2. настоящих Правил;

4.3.2. нести ответственность за причинение материального ущерба Клинике, порчу ее имущества Пациентом в размере его покупной стоимости;

4.3.3. своевременно оплачивать Клинике стоимость медицинских услуг, оказанных Пациенту, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники.

4.4. Пациентам, законным представителям, сопровождающим пациента лицам и иным посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

4.4.1. проносить на территорию, структурные подразделения Клиники крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);

4.4.2. проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легко бьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

4.4.3. посещать Клинику с животными, птицами, насекомыми;

4.4.4. курить на территории, подразделениях Клиники, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях;

4.4.5. находиться на территории и помещениях Клиники, в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки (в т. ч. пиво), наркотики или другие психотропные средства;

4.4.6. самовольно проникать в служебные помещения Клиники;

4.4.7. пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);

4.4.8. в некоторых кабинетах Клиники, оснащенных специализированным медицинским оборудованием, пользоваться мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры) во избежание неверного результата исследования/лечения в связи с возможными помехами, создаваемыми указанными устройствами. Перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;

4.4.9. выносить за пределы какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат клинике;

4.4.10. производить фото- и видеосъемку на территории, структурных подразделениях Клиники без предварительного разрешения руководства Клиники, производить фото- и видеосъемку при оказании услуг (в связи с тем, что произведение записи препятствует оказанию услуг, отвлекает персонал Клиники, является нарушением ст. 13 323-ФЗ (врачебная тайна), ст. 152.1 ГК РФ (использование изображения без согласия гражданина));

4.5.12. передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещениях, структурных подразделениях Клиники

4.5.13. выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях, заниматься любым видом торговли или обмена;

4.5.14. осуществлять любую агитационную и рекламную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения руководства Клиники;

4.5.15. оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;

4.5.16. требовать допуск священнослужителя, предоставление условий для отправления религиозных обрядов, поскольку это нарушает внутренний распорядок Клиники.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПАЦИЕНТУ (ЕГО ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ) ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ

5.1. Информация о состоянии здоровья (далее – Информация) предоставляется Пациенту (законному представителю Пациента) в доступной форме.

5.2. Информация не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания Информация сообщается в деликатной форме

Пациенту его законному представителю, доверенному лицу или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

5.4. Информация предоставляется (выдача медицинских документов (их копии) и выписок из них / непосредственное ознакомиться с медицинской документацией) по запросу Пациента (законного представителя Пациента), иного лица указанного пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство в форме и в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. 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 / 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.

5.5. В отношении Пациентов в возрасте старше 15 (пятнадцати) лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше 16 (шестнадцати) лет, но не приобретших дееспособность в полном объеме, информация о состоянии здоровья предоставляется этим лицам, а также до достижения этими лицами совершеннолетия их законным представителям по запросу.

5.6. Медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, копии медицинских документов, справки, содержащие сведения о состоянии здоровья пациента и оказания медицинской помощи в Клинике, медицинские заключения (далее Документы) выдаются при обращении пациента (его законного или уполномоченного представителя) за получением указанных документов в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего полномочия представителя пациента.

5.7. Порядок ознакомления с медицинской документацией Пациента, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливается в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.8. Доступная информация, включающая в себя сведения о Клинике и ее подразделениях, об осуществляемой медицинской деятельности, сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, действующем Прейскуранте и иная информация предоставляется посредством размещения на сайте Клиники в <https://luxestom.ru/>, информационных стендах (стойках) подразделений или информационных терминальных устройствах (инфоматах) (при наличии).

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

6.1. За нарушение настоящих Правил, правил санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм лицо (Пациент, законный представитель Пациента, сопровождающие Пациента лица, иные посетители) может быть привлечено к ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

6.2. Пациент (законный представитель Пациента) несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые

могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

6.3. В случае нарушения лицом настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Клиники, вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или правоохранительных органов, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством, заключенным договором, а также, при нарушениях, связанных с режимом лечения, делать соответствующую отметку в медицинской документации, оформленном, в том числе в электронном виде, листке нетрудоспособности (при его оформлении). В подобных ситуациях нарушители общественного порядка будут удаляться из Клиники сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

6.4. Клиника имеет право отказать в оказании медицинских услуг в случае невыполнения Пациентом (законным представителем Пациента) предписаний (рекомендаций) специалистов Клиники, а также при выявлении у Пациента каких-либо противопоказаний, при отказе Пациента (законного представителя Пациента от подписания информированного добровольного согласия на выполнение медицинских услуг, а также при систематическом (два и более раза) и (или) грубом нарушении Пациентом порядка получения услуг, а именно: при нарушении Пациентом (законным представителем Пациента) предписаний лечащего врача (специалиста) Клиники, режима осуществляемых процедур, нарушении диеты, несоблюдении врачебных рекомендаций и назначений, плана лечения, при отказе Пациента от необходимых обследований, не прохождение которых препятствует дальнейшему оказанию медицинских услуг (в указанных случаях отказ Клиники от оказания медицинских услуг возможен только при наличии указанных предписаний, плана лечения, режима процедур, диеты, рекомендаций и назначений в соответствующей медицинской документации и доведении её содержания до Пациента, а также при отсутствии явной угрозы жизни и здоровью Пациента); в случае явки за получением медицинских услуг или нахождения в Клинике в состоянии алкогольного и (или) наркотического опьянения; в случае опоздания более чем на 15 минут, в иных случаях, предусмотренных Правилами. В случаях, предусмотренных настоящим пунктом, систематичность и грубость нарушения порядка получения услуг, и оценка соответствующего состояния Пациента осуществляется специалистами Клиники. При этом Клиника сохраняет право на уплату ей определенной в соответствии с соответствующим договором цены с учетом оказанных услуг. При опоздании Пациента более чем на 15 минут Клиника вправе предоставить возможность записи Пациента на ближайшее свободное время.

В случае отмены Пациентом (Заказчиком) приема менее чем за 24 часа или неявки в день приема без предупреждения, Клиника оставляет за собой право предлагать Пациенту (Заказчику) следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у специалиста Клиники).

6.5. В случае причинения убытков (ст. 15 Гражданского кодекса РФ), материального ущерба (ст. 1064 Гражданского кодекса РФ) лицо (Пациент, законный представитель пациента, сопровождающие пациента лица, иные посетители) несет имущественную ответственность перед Клиникой и/или иными лицами, которым были причинены такие убытки, ущерб.

6.5.1. Лицо возмещает причиненные убытки, возникшие в том числе (но не ограничиваясь):

- вследствие повреждения оборудования и/или иного имущества Клиники

- вследствие причинения вреда сотрудникам Клиники при исполнении ими служебных и должностных обязанностей;

6.6. В случае ущемления Пациентом, законным представителем Пациента, сопровождающим Пациента лицом, иным посетителем Клиники человеческого достоинства, распространении сведений, порочащих деловую репутацию медицинского и обслуживающего персонала Клиники (ст. 1100 и 1101 Гражданского кодекса РФ), работники и непосредственно Клиника вправе предъявить требования к указанным лицам о компенсации морального вреда.

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИНИКОЙ

7.1. Обращения лиц (пациентов, законных представителей пациентов, сопровождающих пациента лиц, иных посетителей), включая жалобы, замечания, предложения и отзывы о работе Клиники могут быть оставлены в отдельной форме заявления, которые находятся у администратора Клиники на ресепшене, отправить по электронной почте firmalux1@gmail.com, почте РФ (курьерской службой), лично, по телефону: +7 495 596-23-83, а также на сайте Клиники <https://luxestom.ru/contacts/>.

7.2. При личном обращении лицо обязано предъявить документ, удостоверяющий личность (полномочия на представление интересов Пациента), и сообщить суть своего обращения. Ответ на такое обращение может быть предоставлен в устной форме в ходе личного приема уполномоченным представителем Клиники/ по телефону. В остальных случаях ответ предоставляется в письменной форме.

7.3. В письменном обращении лицо должно указать свои фамилию, имя, отчество (полностью), дату рождения, почтовый адрес, по которому направить ответ, иные контактные данные, изложить суть обращения, поставить личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии). Клиника имеет право направить ответ на обращение по указанному Пациентом (законным представителем Пациента) адресу/по указанной электронной почте.

7.4. При обращении Пациента (законного представителя Пациента) к Клинике с претензией в связи с невыполнением или ненадлежащим выполнением Клиникой обязательств по договору, некачественному оказанию медицинских услуг, Клиника со дня получения претензии и необходимых документов, подтверждающих доводы претензии, от Пациента (законного представителя Пациента), осуществляет оценку качества оказания медицинских услуг. При этом Клиника вправе привлекать к проведению оценки качества услуг специалистов, не являющихся сотрудниками Клиники. Пациент и (законный представитель Пациента) направлением Клинике претензии в определённом настоящим пунктом порядке даёт согласие на предоставление медицинской документации, содержащей сведения о состоянии его здоровья, лицам, не являющимся сотрудниками Клиники, для целей клинико-экспертного контроля, при этом предоставление медицинской документации указанным лицам в случае, предусмотренном настоящим пунктом правил, не является со стороны Клиники нарушением обязанности по сохранению врачебной тайны.

7.5. Обращения относительно оказанных медицинских услуг может предъявлять только Пациент, законный представитель Пациента. Иные лица, не имеющие соответствующих полномочий (доверенности), не вправе предъявлять претензии относительно оказанных медицинских услуг, не вправе требовать предоставления информации о Пациенте, его законном представителе.

7.6. Споры, возникшие между Заказчиком, Пациентом, его законным представителем и Клиникой, разрешаются в досудебном порядке (путем переговоров, с помощью процедуры медиации, в претензионном порядке и иными законными способами). В случае подписания соглашения об урегулировании претензии (спора) в досудебном порядке, такое соглашение является обязательным, подтверждает урегулирование претензии (спора) в полном объеме.

7.7. Если иные сроки не установлены действующим законодательством, письменное обращение рассматривается в следующие сроки:

- претензии, содержащие в себе требования предусмотренные законодательством РФ о защите прав потребителей – не более 10 дней со дня регистрации.
- жалобы, претензии на качество и сроки оказания медицинских услуг, оказанных Клиникой и иные обращения - не более 30 дней со дня регистрации.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 8.1. Клиника оставляет за собой право в любое время изменять или исключать любые пункты настоящего Положения, а также вводить дополнительные условия.
- 8.2. Положение вступает в силу с момента утверждения и действует до утверждения новой редакции Положения, размещенной на сайте Клиники **<https://luxestom.ru/about/legal/>**.
- 8.3. В случае если один из пунктов Положения окажется недействительным (включая, но не ограничиваясь случаем изменения законодательства), это не влечет недействительность всех иных его положений.