



**СМ-Клиника**  
многопрофильный медицинский холдинг

Общество с ограниченной ответственностью  
«СМ-Клиника Северо-Запад»

## П Р И К А З

«15» марта 2021 г.

№ 02/ОД

г. Санкт-Петербург

**Об утверждении  
«Правил внутреннего распорядка  
для посетителей и пациентов клиник»**

В целях соблюдения положений п. 1 Приложения 1 к Приказу Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и с **15.03.2021** г. ввести в действие Правила внутреннего распорядка ООО «Меди ком» (Приложение 1);
2. Утвердить и с **15.03.2021** г. ввести в действие Правила внутреннего распорядка обособленного подразделения ООО «Меди ком» (Приложение 2);
3. Утвердить и с **15.03.2021** г. ввести в действие Правила внутреннего распорядка ООО «Меди Лен» (Приложение 3);
4. Утвердить и с **15.03.2021** г. ввести в действие Правила внутреннего распорядка ООО «Меди Проф» (Приложение 4);
5. Руководителям структурных подразделений Клиник ознакомить персонал с Правилами внутреннего распорядка;
6. Поручить Директору департамента маркетинга и клиентского сервиса Фреюку Н.А. Разместить настоящий приказ и приложения к нему на официальном сайте [www.smclinic-spb.ru](http://www.smclinic-spb.ru);
7. Поручить Заместителям главных врачей по клиентскому сервису разместить настоящий приказ и приложения к нему на информационном стенде клиник;
8. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главных врачей клиник.


Генеральный директор  
ООО «СМ-Клиника Северо-Запад»

Смыслов А. Л.

УТВЕРЖДАЮ:



Генеральный директор  
ООО «СМ-Клиника Северо-Запад»

  
Смыслов А.Л.  
«15» марта 2021 г.

## Правила внутреннего распорядка ООО «Меди Лен»

### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка медицинской клиники ООО «Меди Лен» (далее по тексту Правила) - являются локальным нормативным актом, определяющим порядок оказания Пациенту (потребителю медицинской услуги) медицинской помощи ООО «Меди Лен» (далее по тексту - Клиника), правила поведения Пациента на территории Клиники, порядок его обращения в Клинику, порядок предоставления ему информации о состоянии его здоровья, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Пациентом и Клиникой в процессе оказания ему медицинских услуг. Правила также информируют Пациента о его специфических правах и обязанностях как потребителя именно медицинской услуги. Правила составлены в соответствии с законодательством РФ, на основе локальных нормативных актов Клиники и распоряжений ее должностных лиц.

1.2. Основополагающими нормативными правовыми актами РФ, регламентирующими взаимоотношения Пациента с Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, являются:

1. Конституция Российской Федерации;
  2. Гражданский кодекс Российской Федерации;
  3. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
  4. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3. Настоящие Правила обязательны для работников Клиники, всех Пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в Клинику. Правила разработаны для реализации информационных прав Пациента в соответствии с требованиями законодательства РФ, а также в целях создания благоприятных условий для реализации и иных, предусмотренных законом прав Пациента и оказания ему своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

### 2. Медицинская деятельность и график работы Клиники

2.1. Клиника оказывает медицинские услуги по адресу: 198332, г. Санкт-Петербург, ул. Маршала Захарова, д. 20, литер Б, часть пом. 2Н.

2.2. Клиника оказывает платные медицинские услуги взрослому и детскому населению в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара, исходя из перечня услуг, составляющих ее медицинскую деятельность в соответствии с лицензией.

2.3. Клиника оказывает платные медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, полученной в установленном законе порядке. Сведения о лицензии: Лицензия серия ЛО № ЛО-78-01-010991 от 22.07.2020 г., выдана Комитетом по здравоохранению Санкт-Петербурга. С копией Лицензии на осуществление

медицинской деятельности можно ознакомиться на регистратуре и на сайте [www.smclinic-spb.ru](http://www.smclinic-spb.ru).

**2.4.** Клиника осуществляет медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе порядками оказания медицинской, стандартами медицинской помощи и клиническими рекомендациями. С согласия и по просьбе пациента (представителя), специалисты Клиники при наличии медицинских показаний вправе оказывать объем медицинских услуг, превышающий объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

**2.5.** Клиника информирует Пациента (представителя) о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

**2.6.** С программами бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также с перечнем медицинских организаций, находящихся по близости, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий можно ознакомиться на информационном стенде Клиники и на сайте [www.smclinic-spb.ru](http://www.smclinic-spb.ru)

**2.7.** Клиника не участвует в реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, а, следовательно, не осуществляет деятельность в сфере ОМС (обязательного медицинского страхования) в соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ».

**2.8.** Перечень и стоимость услуг, предоставляемых Пациенту в Клинике, указаны в Прейскуранте на медицинские услуги (перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях), действующим на момент оказания услуг, который находится в доступном для Пациента (представителя) месте – возле регистратуры и на сайте [www.smclinic-spb.ru](http://www.smclinic-spb.ru)

**2.9.** График работы Клиники: в будние дни с 09.00 до 22.00, в выходные дни с 09.00 до 22.00. Травмпункт Клиники осуществляет работу круглосуточно. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом руководителя.

**2.10.** В соответствии с Приказом Минздравсоцразвития РФ от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» в Клинике создана Врачебная Комиссия в целях совершенствования организации оказания медицинской помощи, принятия решений в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам профилактики, диагностики и лечения, определения трудоспособности граждан, осуществления оценки качества, обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, а также принятия решения по иным медицинским вопросам.

**2.11.** Врачебная Комиссия Клиники действует на основании «Положения о врачебной комиссии».

**2.12.** В Клинике соблюдается установленный руководителем Клиники порядок осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Он осуществляется в соответствии «Положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности».

### **3. Условия и порядок оказания медицинских услуг**

**3.1.** Оказание медицинских услуг осуществляется в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через call-центр посредством телефонной связи, включая возможность записи на прием через сайт Клиники по адресу: [www.smclinic-spb.ru](http://www.smclinic-spb.ru). Телефон регистратуры: +7 (812) 435-55-55.

**3.2.** При желании Пациента получить медицинскую услугу в случае его непосредственного прихода в Клинику без предварительной записи на прием, Клиника примет Пациента с учетом действующего графика врачей-специалистов и других организационных и технических возможностей.

**3.3.** При первичном обращении Пациента в Клинику с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, оформляется амбулаторная карта Пациента и другая необходимая первичная медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт), а в случае заключения Договора в пользу несовершеннолетнего получателя услуг, то его свидетельство о рождении или паспорт.

**3.4.** Заказчиком платных медицинских услуг может быть как сам Пациент, так и иное физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу Пациента. Заказчиком платных медицинских услуг в пользу несовершеннолетнего пациента выступают законные представители несовершеннолетнего пациента, а также лица, действующие в его интересах на основании доверенности.

**3.5.** Пациент или иное лицо, оплачивающее медицинские услуги в его пользу, обязаны оплатить предоставленные Клиникой медицинские услуги, а соответствии с действующим прейскурантом в день предоставления медицинской услуги или в определенных случаях – на условиях предоплаты.

**3.6.** Клиника вправе в одностороннем порядке приостановить оказание медицинских услуг Пациенту при наличии у него непогашенной задолженности за медицинские услуги.

**3.7.** Клиника имеет право отказать Пациенту в приеме в случае его опоздания более чем на 15 (пятнадцать) минут по отношению к назначенному ему времени при отсутствии организационных и (или) технических возможностей для его приема. А в случае отсутствия возможности проведения приема Клиника вправе осуществить его перенос на дату и время, согласованное с Пациентом (представителем).

**3.8.** В случае отказа Пациента после заключения договора от получения медицинских услуг договор на оказание платных медицинских услуг расторгается, при этом Пациент или иное лицо, оплачивающее медицинские услуги в его пользу, должны оплатить Клинике фактически понесенные ею расходы, связанные с исполнением обязательств по договору и стоимость фактически оказанных Пациенту услуг, если они не были оплачены ранее.

**3.9.** Клиника имеет право при согласовании с пациентом (представителем пациента) разрешить третьим лицам, сопровождающим Пациента, присутствовать в кабинете во время медицинского вмешательства.

**3.10.** В случае посещения Клиники несовершеннолетних лиц младше 15 лет, обслуживание таких пациентов осуществляется исключительно в присутствии законных представителей, действующих в интересах несовершеннолетнего пациента на основании Доверенности.

**3.11.** Клиника обязана по требованию Пациента или иного лица, оплатившего услуги в его пользу, выдать Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ по форме, установленной приказом Министерства здравоохранения РФ и Министерства РФ по налогам и сборам от 25.06.2001 № 289/БГ-3-04/256 «О реализации постановления Правительства РФ от 19.03.2001 г. № 201 «Об утверждении перечней медицинских услуг и дорогостоящих видов лечения в медицинских учреждениях РФ, лекарственных средств, суммы оплаты которых за счет собственных средств налогоплательщика учитываются при определении суммы социального налогового вычета».

**3.12.** Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их заверенные копии и выписки из медицинских документов, заявление на получении справки для получения налогового вычета. Прием заявления Пациента фиксируется в Журнале регистрации входящей документации. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их заверенных копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным

федеральным органом исполнительной власти. Время обработки такого запроса Клиникой не должно превышать 30 (тридцати) календарных дней.

**3.13.** Затребованные пациентом медицинские документы выдаются ему на руки или направляются ему по почте. По почте документы отправляются только в том случае, если Пациент в своем заявлении выразил такое желание и указал точный почтовый адрес для отправки документов.

При оказании услуг Клиника вправе отказать в использовании лекарственных средств и товаров медицинского назначения, предоставленных Пациентом самостоятельно, если не предоставлены сертификаты и чеки на лекарственные препараты.

#### **4. Информация о правах и обязанностях пациента при получении медицинской помощи**

**4.1.** Каждый Пациент имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь.

**4.2.** Каждый Пациент имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

**4.3.** Статья 19 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» предусматривает право Пациента на:

1. выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Основами;
2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
3. получение консультаций врачей-специалистов;
4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;
5. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
6. получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
8. отказ от медицинского вмешательства;
9. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
10. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
11. допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

**4.4.** Пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Клинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

**4.5.** Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц, не

достигших возраста 15 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

**4.6.** Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. Также Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

**4.7.** Сведения о факте обращения Пациента за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

**4.8.** С письменного согласия Пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения Пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

**4.9.** Статья 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» предусматривает случаи, при которых Клиника имеет право без согласия Пациента или его законного представителя разглашать сведения, составляющие врачебную тайну.

**4.10.** По требованию Пациента или его законного представителя Клиника в доступной для него форме предоставит информацию об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

**4.11.** Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с согласия Пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

**4.12.** Вся информация для принятия Пациентом или его законным представителем такого решения будет предоставлена лечащим врачом или другими медицинскими работниками в доступной для него форме.

**4.13.** Пациент или его законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

**4.14.** При отказе от медицинского вмешательства Пациенту, одному из родителей или иному законному представителю лица в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

**4.15.** Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента. Такое согласие или отказ подписывается однократно в ходе лечения как комплексное ознакомление со спецификой предстоящего медицинского вмешательства.

**4.16.** Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности либо полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

**4.17.** Несоблюдение указаний Клиники (медицинского работника, предоставляющего медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой Пациенту медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья. В данном случае, Клиника не несет ответственность за ухудшение состояния пациента или ненаступления улучшения его состояния.

**4.18.** Часть 9 статьи 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» предусматривает случаи, при которых допускается медицинское вмешательство без согласия Пациента, одного из родителей или иного законного представителя.

**4.19.** Обязанности Пациента:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, не употреблять нецензурную лексику; не пользоваться служебными телефонами без разрешения должностных лиц Клиники и т.п.;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- сообщить должностным лицам Клиники об обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности; соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (входить в лечебные кабинеты Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе); соблюдать правила предосторожности при взаимодействии с источниками повышенной опасности (медицинское оборудование, изделия медицинского назначения, лекарственные препараты).

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- бережно относиться к имуществу Клиники;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- информировать Клинику о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема;

- соблюдать требования антитеррористической защищенности.

Пациентам запрещено:

- осуществлять фото и видеосъемку без разрешения Администрации Клиники;
- находится в Клинике с животными, в том числе домашними;
- находится в Клинике с велосипедом и иными средствами индивидуальной мобильности (самокат, гироскутер, скейтборд, моноколесо, роликовые коньки и т.д.)

**4.20.** Иные права и обязанности Клиники и Пациента в процессе оказания медицинской помощи изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг.