



«Утверждаю»

Директор ООО «Люкс Смайл»
Курбанов Магомед Зияудинович

05.05.2026г.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

- Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ №736 от 11.05.2023, Законом РФ «О защите прав потребителей», а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.
- Настоящие Правила устанавливают обязательные нормы поведения пациентов и посетителей при нахождении в Клинике ООО «Люкс Смайл» (далее — Клиника), направленные на обеспечение безопасности, соблюдение прав всех участников медицинского процесса и создание условий для оказания медицинской помощи надлежащего качества.
- Настоящие Правила являются обязательными для исполнения всеми пациентами и посетителями Клиники.
- Пациент подтверждает ознакомление с настоящими Правилами путем их размещения в открытом доступе на официальном сайте и информационных стендах Клиники, а также при подписании медицинских документов и договора на оказание медицинских услуг.
- Настоящие Правила применяются во взаимосвязи с договором на оказание медицинских услуг, информированным добровольным согласием и иными документами Клиники.

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- Пациент — физическое лицо, обратившееся за медицинской помощью либо получающее медицинские услуги независимо от состояния здоровья.
- Посетитель — лицо, находящееся в помещениях Клиники, включая сопровождающих лиц.
- Лечащий врач — медицинский работник, осуществляющий диагностику, лечение пациента и несущий ответственность за процесс оказания медицинской помощи.
- Медицинская услуга — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний.

2. ПРАВА ПАЦИЕНТА

- Пациент имеет право на получение медицинской помощи в условиях, соответствующих установленным требованиям качества и безопасности.
- Пациент имеет право на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского персонала.
- Пациент имеет право на получение полной, достоверной и понятной информации о состоянии своего здоровья, диагнозе, методах лечения, связанных рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах.
- Пациент имеет право на дачу информированного добровольного согласия либо отказ от медицинского вмешательства.
- Пациент имеет право на защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также персональных данных.
- Пациент имеет право на получение медицинских документов, их копий и выписок по письменному заявлению.
- Пациент имеет право обращаться с жалобами, заявлениями и предложениями.
- Права пациента реализуются в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ.

3. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ

- Оказание медицинской помощи несовершеннолетним осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- В отношении пациентов до 15 лет все решения о медицинском вмешательстве принимаются их законными представителями.

- Пациенты старше 15 лет реализуют право на дачу информированного добровольного согласия в случаях и порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- При наличии письменного согласия законного представителя несовершеннолетний пациент вправе подписывать медицинские документы и получать медицинские услуги без обязательного присутствия законного представителя.
- При отсутствии такого согласия медицинская помощь оказывается в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

Пациент обязан:

- предоставлять медицинскому работнику полную, достоверную и своевременную информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о ранее перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях и принимаемых лекарственных препаратах;
- выполнять назначения и рекомендации лечащего врача, включая прохождение диагностических мероприятий, соблюдение режима лечения и выполнения медицинских предписаний;
- соблюдать согласованный план лечения и не изменять его самостоятельно без консультации лечащего врача;
- своевременно являться на прием и заблаговременно уведомлять о невозможности явки;
- соблюдать правила поведения в Клинике, уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим пациентам;
- не препятствовать оказанию медицинской помощи и не вмешиваться в профессиональную деятельность медицинского персонала;
- соблюдать санитарно-эпидемиологические требования;
- не находиться в Клинике в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения.

Пациент несет ответственность за последствия предоставления недостоверной информации, несоблюдения рекомендаций врача и нарушения согласованного плана лечения.

5. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ И ОГРАНИЧЕНИЯ

В Клинике запрещается:

- проносить оружие, опасные вещества и предметы, способные причинить вред;
- находиться в служебных помещениях без разрешения;
- нарушать общественный порядок, создавать шум, мешающий работе персонала и другим пациентам;
- оставлять несовершеннолетних без присмотра;
- повреждать имущество Клиники;
- находиться в состоянии опьянения.

Фото- и видеосъемка допускается при условии соблюдения прав других пациентов, требований законодательства Российской Федерации, а также соблюдения врачебной тайны.

В помещениях Клиники может осуществляться видеонаблюдение в целях обеспечения безопасности пациентов, посетителей и работников.

В случае нарушения общественного порядка, агрессивного поведения или угрозы безопасности Клиника вправе принять меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации, включая отказ в оказании услуг (за исключением случаев угрозы жизни пациента) и обращение в правоохранительные органы.

6. ЛЕЧАЩИЙ ВРАЧ

Лечащий врач:

- самостоятельно определяет объем и методы диагностики и лечения с учетом медицинских показаний, клинических рекомендаций и стандартов медицинской помощи;
- обязан предоставить пациенту полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, методах лечения, рисках, возможных осложнениях и рекомендациях;
- вправе корректировать план лечения при изменении клинической ситуации;
- вправе отказаться от дальнейшего ведения пациента в случае нарушения им настоящих Правил, если это не создает угрозу жизни пациента;
- принимает решения с учетом медицинских показаний и клинических рекомендаций, даже если они отличаются от мнений иных специалистов.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Клиника несет ответственность за качество оказанных медицинских услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Клиника не несет ответственность за последствия, возникшие вследствие действий (бездействия) пациента, включая:

- несоблюдение рекомендаций лечащего врача;
- предоставление недостоверной или неполной информации;
- самостоятельное изменение или прекращение лечения;
- несоблюдение согласованного плана лечения;
- обращение в иные медицинские организации без информирования лечащего врача;
- действия третьих лиц.

Указанные обстоятельства учитываются при оценке качества оказанной медицинской помощи.

При оценке качества оказанных медицинских услуг также учитывается соблюдение пациентом рекомендаций врача, полнота предоставленной информации и соблюдение плана лечения.

Положения об ограничении ответственности применяются при условии, что Клиника действовала добросовестно, в соответствии с действующим законодательством, медицинскими стандартами и клиническими рекомендациями.

Пациент несет ответственность за причинение ущерба имуществу Клиники, а также за нарушение общественного порядка.

Вред, причиненный жизни или здоровью пациента, подлежит возмещению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ

- Пациент вправе обратиться с жалобой, заявлением или претензией устно или в письменной форме, включая электронную форму.

- Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.
- При необходимости для рассмотрения спорной ситуации создается врачебная комиссия.
- Споры разрешаются в досудебном порядке либо в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми пациентами и посетителями Клиники.
- Правила размещаются на официальном сайте и информационных стендах.
- Обращение в Клинику означает ознакомление пациента с настоящими Правилами и их применение в рамках оказания медицинских услуг.