

# Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг АО «Самарский диагностический центр»

## I. Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее Правила) АО «Самарский диагностический центр» являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений: пациентом (потребителем)/его законным представителем и АО «Самарский диагностический центр», при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента (потребителя), создания благоприятных условий для получения пациентом (потребителем) квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно - эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов (потребителей) и посетителей АО «Самарский диагностический центр».

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

3. Внутренний распорядок для потребителей медицинских услуг определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями по АО «Самарский диагностический центр» и иными локальными нормативными актами.

4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов (потребителей), а также иных лиц, обратившихся в АО «Самарский диагностический центр», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента (потребителя), создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту (потребителю) своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

5. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг должны находиться в доступном для пациентов (потребителей) месте, на информационных стендах, а также размещаться на официальном сайте АО «Самарский диагностический центр» в сети «Интернет».

6. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов (потребителей) и посетителей АО «Самарский диагностический центр».

## II. Права пациента (потребителя)

Пациент (потребитель) имеет право на:

1. 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.

Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации.

Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;

2. Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

3. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в АО «Самарский диагностический центр» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4. Получение консультаций врачей-специалистов;

5. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

6. Получение лечебного питания при нахождении на стационарном лечении;

7. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

8. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

9. Отказ от медицинского вмешательства;

10. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

11. Получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;

12. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в том числе для защиты своих прав, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента;

13. Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты его прав;

14. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам АО «Самарский диагностический центр»;

15. Получение информации об участии обучающихся в оказании ему медицинской помощи и вправе отказаться от участия обучающихся в оказании ему медицинской помощи (при оказании медицинской помощи в рамках практической подготовки медицинских работников). В этом случае АО «Самарский диагностический центр» обязан оказать такому пациенту медицинскую помощь без участия обучающихся;

16. Иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

### III. Обязанности пациента (потребителя)

1. Заботиться о сохранении своего здоровья.

2. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а пациент, страдающий заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

3. Своевременно обращаться за медицинской помощью.

4. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.

5. Ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в АО «Самарский диагностический центр», наличием врачей-

специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы АО «Самарский диагностический центр».

6. Предоставить необходимые для ведения персонифицированного учета сведения:

- фамилию, имя, отчество (при наличии), данные законного представителя (в случае оказания медицинских услуг несовершеннолетним);

- пол;

- дата рождения;

- данные документа, удостоверяющего личность (паспорт для лиц старше 14 лет, свидетельство о рождении лицам, не достигшим 14 лет), данные документа, удостоверяющего личность законного представителя (в случае оказания медицинских услуг несовершеннолетним);

- адрес фактического проживания;

- адрес регистрации в соответствии с документом, удостоверяющим личность;

- контакты – телефон, электронная почта;

- статус занятости;

- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС);

- полис обязательного/добровольного (при наличии) медицинского страхования;

- иные сведения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Дать письменное согласие на обработку персональных данных.

8. Дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказаться от медицинского вмешательства.

9. Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается:

- если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;

- в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

- в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;

- в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);

- при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

10. Дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

11. Соблюдать установленный режим работы АО «Самарский диагностический центр», нормы поведения в Учреждении.

12. Уважительно относиться к другим пациентам (потребителям) и медицинским работникам АО «Самарский диагностический центр», участвующим в оказании медицинской помощи.

13. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов (потребителей) и медицинских работников.

14. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

15. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его.

16. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи.

17. Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

18. Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах АО «Самарский диагностический центр».
19. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:
  - сбор отходов производить в специально отведенные места;
  - входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах);
  - верхнюю одежду оставлять в гардеробе.
20. Оставлять велосипеды, самокаты и иных транспортные и спортивные средства в специально отведенных для этого местах за пределами здания АО «Самарский диагностический центр».
21. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику АО «Самарский диагностический центр».
22. Бережно относиться к имуществу АО «Самарский диагностический центр», соблюдать чистоту и порядок. В случае утраты или повреждения указанного имущества, пациент (потребитель) обязан незамедлительно сообщить администратору (лечащему врачу) и возместить стоимость поврежденного имущества.
23. Родители (опекуны, законные представители), прибывшие в АО «Самарский диагностический центр» с несовершеннолетними детьми принимают на себя обязанности по непосредственному надзору за детьми, в связи с чем несут ответственность за действия детей и вред, причиненный несовершеннолетними имуществу АО «Самарский диагностический центр» и обязуются его возместить. Не рекомендуется нахождение детей в клинике без присмотра взрослых.
24. Соблюдать настоящие Правила.
25. Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные законодательством Российской Федерации.

#### IV. Пациентам (потребителям) запрещается

1. Проносить в здания и кабинеты АО «Самарский диагностический центр» огнестрельное, газовое и холодное оружие ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.
2. Провозить в здания и кабинеты АО «Самарский диагностический центр» велосипеды, самокаты и иных транспортные и спортивные средства, за исключением детских и инвалидных колясок.
3. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).
4. Находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях АО «Самарский диагностический центр», в которых осуществляются ремонтные работы.
5. Пользоваться служебным телефоном АО «Самарский диагностический центр».
6. Курение, употребление курительных (предназначенных для курения) и не курительных (предназначенных для сосания, жевания, нюхания) табачных изделий в помещениях и на территории, прилегающей к зданию АО «Самарский диагностический центр». При нарушении взимается штраф в сумме, установленной Федеральным законом № 15 – ФЗ от 23 февраля 2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
7. Выносить из помещений АО «Самарский диагностический центр» медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов.

8. Во время посещения запрещено включать на большую громкость аудиосистемы и телефоны, громко разговаривать по телефону. Запрещено использовать шумовые и осветительные эффекты, пиротехнические средства;

9. Осуществлять аудиозапись, фото- и видеосъемку в помещениях и на территории АО «Самарский диагностический центр», в целях обеспечения защиты сведений, составляющих врачебную тайну (ст. 13, 19 Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»);

10. Находиться в верхней одежде (куртки, пальто, парки, шубы, жилетки, комбинезоны, плащи, ветровка, пончо и их модификации, которые сдаются в гардероб во время его работы) и уличной обуви без бахил (в зимнее, весеннее, осеннее время) в помещениях АО «Самарский диагностический центр».

11. Размещать в помещениях и на территории АО «Самарский диагностический центр» объявления без разрешения администрации.

12. Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях АО «Самарский диагностический центр» в иных коммерческих целях.

13. Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация АО «Самарский диагностический центр» за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет.

14. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.

15. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением.

16. Находиться в служебных помещениях АО «Самарский диагностический центр» без разрешения.

17. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Учреждения.

18. Посещать Учреждение с домашними животными.

19. Препраждать проезд служебному транспорту к зданиям Учреждения.

20. АО «Самарский диагностический центр» вправе отказать в оказании медицинской услуги:

- лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента (потребителя), поведения пациента (потребителя), угрожающего жизни и здоровью персонала АО «Самарский диагностический центр»;

- при невыполнении пациентом (потребителем) его обязанностей, предусмотренных законодательством РФ, настоящими правилами и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги;

- в случаях употребления пациентом (потребителем) лекарственных препаратов, не рекомендованных лечащим врачом;

- в случаях отказа пациента (потребителя) от проведения необходимых медицинских обследований;

- в случаях отказа пациента (потребителя) от письменного подтверждения согласия на предлагаемое медицинское вмешательство или письменного отказа пациента (потребителя) от предлагаемого медицинского вмешательства;

- в случаях нарушения пациентом (потребителем) режима лечения, графика посещений, невыполнения предписаний, назначений и рекомендаций лечащего врача, занесенных в медицинскую карту пациента, получающего помощь в амбулаторных/ медицинскую карту пациента, получающего помощь в стационарных условиях, дневного стационара.

## V. Особенности внутреннего распорядка круглосуточного стационара

1. Оказание медицинской помощи в условиях круглосуточного стационара осуществляется в плановом порядке путем госпитализации пациентов (потребителей), нуждающихся в специализированной медицинской помощи по направлению врачей-специалистов других медицинских организаций, а также по рекомендации врачей – специалистов отделов АО «Самарский диагностический центр».

2. При обращении для оказания медицинских услуг в стационаре оператор регистратуры вносит в медицинскую информационную систему (сверяет с имеющимися в системе данными):

- фамилию, имя, отчество (при наличии), данные законного представителя (в случае оказания медицинских услуг несовершеннолетним);
- пол;
- дата рождения;
- данные документа, удостоверяющего личность (паспорт для лиц старше 14 лет, свидетельство о рождении лицам, не достигшим 14 лет), данные документа, удостоверяющего личность законного представителя (в случае оказания медицинских услуг несовершеннолетним);
- адрес фактического проживания;
- адрес регистрации в соответствии с документом, удостоверяющим личность;
- контакты – телефон, электронная почта;
- статус занятости;
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС);
- полис обязательного/добровольного (при наличии) медицинского страхования;
- иные сведения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. При оказании медицинских услуг в стационаре в соответствии с программой Государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи на этапе госпитализации в стационар пациент (потребитель) предоставляет:

- направление на госпитализацию установленного образца, выданное направившим ЛПУ;
- данные документа, удостоверяющего личность (паспорт для лиц старше 14 лет, свидетельство о рождении лицам, не достигшим 14 лет), данные документа, удостоверяющего личность законного представителя (в случае оказания медицинских услуг несовершеннолетним);
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС);
- полис обязательного медицинского страхования;
- медицинские сведения о состоянии своего здоровья (данные необходимых исследований, выписку из медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных/стационарных условиях, заключения врачей специалистов).

В случае оказания медицинских услуг в стационаре на платной основе пациент (потребитель) предоставляет:

- договор на оказание платных медицинских услуг в АО «Самарский диагностический центр» или полис добровольного медицинского страхования, гарантийное письмо;
- рекомендации лечащего врача о необходимости оказания медицинских услуг в условиях круглосуточного стационара (при заранее согласованной дате госпитализации);
- данные документа, удостоверяющего личность (паспорт для лиц старше 14 лет, свидетельство о рождении лицам, не достигшим 14 лет), данные документа, удостоверяющего личность законного представителя (в случае оказания медицинских услуг несовершеннолетним);
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС);

- медицинские сведения о состоянии своего здоровья (данные необходимых исследований, выписку из медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных/стационарных условиях, заключения врачей специалистов).

На госпитализируемого пациента (потребителя) медицинская сестра заводит медицинскую карту пациента, получающего медицинскую помощь в стационарных условиях, в условиях дневного стационара и заносит необходимые сведения о поступившем в Журнал учета приема больных и отказов в госпитализации.

Вещи поступившего принимают на хранение по описи на склад личных вещей (гардероб) или передают сопровождающему лицу. Производится осмотр пациента на наличие педикулёза, инфекционные и кожные заболевания. Вопрос о необходимости санитарной обработки решается лечащим врачом. Санитарную обработку проводит младший или средний персонал отдела.

4. При стационарном лечении пациент (потребитель) может:

- пользоваться личным бельём, одеждой и обувью, если это не противоречит санитарно – эпидемиологическому режиму;

5. При лечении (обследовании), в условиях стационара пациент (потребитель) обязан:

- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;

- своевременно ставить в известность дежурный медперсонал об ухудшении состояния своего здоровья.

6. Посещение пациента (потребителя) в стационаре осуществляется по согласованию с лечащим врачом.

7. В период ухудшения эпидемиологической ситуации посещение в стационаре запрещено.

8. В период госпитализации пациенты обеспечиваются питанием.

9. Самовольный уход пациента (потребителя) из стационара расценивается, как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые администрация АО «Самарский диагностический центр» ответственности не несёт.

10. Выписка пациента (потребителя) из стационара производится не позднее 12.00 лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением.

Выписка из отдела хирургических вмешательств разрешается:

- при выздоровлении пациента (потребителя);

- при стойком улучшении, когда по состоянию здоровья пациент (потребитель) может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторных условиях;

- при необходимости перевода пациента (потребителя) для оказания медицинской помощи в другую медицинскую организацию;

- по письменному требованию пациента (потребителя) либо его законного представителя, если выписка не угрожает жизни больного и не опасна для окружающих.

Перед выпиской из стационара производится заключительный осмотр больного, и в день его выбытия из стационара ему выдается выписной эпикриз, листок временной нетрудоспособности (работающим пациентам) и другие медицинские документы по заявлению пациента (потребителя/заказчика). Первый экземпляр эпикриза клеивается в медицинскую карту пациента, получающего помощь в стационарных условиях, в условиях дневного стационара, второй экземпляр выдается на руки пациенту (потребителю).

11. Медицинская карта пациента, получающего помощь в стационарных условиях, в условиях дневного стационара после выбытия пациента (потребителя) из отдела оформляется и сдается на хранение в медицинский архив АО «Самарский диагностический центр».

## VI. Особенности внутреннего распорядка амбулаторных подразделений

1. Медицинская помощь населению в амбулаторных подразделениях оказывается в плановом порядке, ежедневно, с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00, в субботу с 08:00 до 14:00.

2. АО «Самарский диагностический центр» не оказывает первичную медико-санитарную помощь по территориальному участковому принципу.

3. При обращении в регистратуру для оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях оператор вносит в медицинскую информационную систему (сверяет с имеющимися в системе данными):

- фамилию, имя, отчество (при наличии), данные законного представителя (в случае оказания медицинских услуг несовершеннолетним);

- пол;

- дата рождения;

- данные документа, удостоверяющего личность (паспорт для лиц старше 14 лет, свидетельство о рождении лицам, не достигшим 14 лет), данные документа, удостоверяющего личность законного представителя (в случае оказания медицинских услуг несовершеннолетним);

- адрес фактического проживания;

- адрес регистрации в соответствии с документом, удостоверяющим личность;

- контакты – телефон, электронная почта;

- статус занятости;

- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС);

- полис обязательного/добровольного (при наличии) медицинского страхования;

- иные сведения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае обращения пациента (потребителя) для оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи оператор регистратуры:

- проверяет наличие направления установленного образца, выданного направившим ЛПУ;

- проверяет наличие полиса обязательного медицинского страхования и его финансирование;

- оформляет запись к врачу - специалисту, на проведение обследования в медицинской информационной системе с последующей выдачей «талона».

- оформляет согласие на обработку персональных данных (однократно в текущем календарном году).

В случае обращения пациента (потребителя) для оказания платной медицинской услуги оператор уточняет способ оплаты (за счет средств потребителя, по полису добровольного медицинского страхования, на хозрасчетной основе, по договору/контракту с предприятием). В дальнейшем, оператор:

- помогает заключить договор на оказание платных медицинских услуг в АО «Самарский диагностический центр» при первичном обращении в текущем году или дополнительное соглашение при повторном обращении;

- проверяет актуальность данных полиса добровольного медицинского страхования, гарантийное письмо;

- проверяет наличие действующего договора /контракта с предприятием на оказание платных медицинских услуг сотрудникам;

- оформляет запись к врачу - специалисту, на проведение обследования в медицинской информационной системе с последующей выдачей «талона».

- оформляет согласие на обработку персональных данных (однократно в текущем календарном году).

В регистратуре при первичном обращении на пациента (потребителя) заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях в электронной форме.

4. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях ведется в электронной форме с внесением в медицинскую информационную систему врачами – специалистами всех протоколов по результатам выполненных медицинских услуг.

5. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру, путем обращения по телефону в Колл - центр или путем электронной записи через официальный сайт АО «Самарский диагностический центр» в сети «Интернет» - [www.samaradc.ru](http://www.samaradc.ru).

6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения администрацией АО «Самарский диагностический центр» пациент может получить в регистратуре в устной форме, либо наглядно с помощью информационных стендов, расположенных в холле Учреждения, по телефону в Колл - центре, а также с помощью сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения.

7. При проведении консилиумов, совместных консультаций (в том числе внеплановых и по экстренным показаниям) с участием врачей-специалистов, осуществляющих амбулаторный прием, график и время приема могут быть изменены.

8. Сотрудники регистратуры и врачи АО «Самарский диагностический центр» имеют право отказать пациенту (потребителю) в плановом приеме (консультации, лечебно - диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более, чем на 5 минут или перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту (потребителю) на другое время.

9. Госпитализация амбулаторных пациентов с неотложными состояниями осуществляется в медицинские Учреждения г. Самары с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи согласно маршрутизации.

## VII Взаимодействие пациента и лечащего врача

Лечащий врач:

1. Организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента (потребителя);

2. По просьбе пациента (потребителя) или его законного представителя предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента (потребителя);

3. Предоставляет пациенту (потребителю) в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

4. При наличии показаний и (или) по просьбе пациента (его законного представителя) приглашает или направляет на консультации к врачам - специалистам;

5. При необходимости созывает консилиум врачей;

6. По согласованию с руководителем АО «Самарский диагностический центр», в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», может отказаться от наблюдения за пациентом (потребителем) и его лечением, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом (потребителем) предписаний, режима лечения или настоящих Правил и иных законных требований.

## Первичный и повторный приемы врача-специалиста

1. Под первичным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение пациента (потребителя) к врачу-специалисту по поводу какой-либо медицинской проблемы, острого состояния или обострения хронического заболевания, независимо от того впервые или уже неоднократно пациент (потребитель) обращается в АО «Самарский диагностический центр».

2. Под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному и тому же врачу-специалисту по одному и тому же случаю заболевания.

Повторный прием организуется в целях уточнения диагноза, интерпретации проведенных лабораторных или инструментальных исследований, коррекции назначенного лечения при необходимости, контроля за динамикой состояния пациента и течением заболевания.

3. Прием считается повторным при условии обращения пациента к врачу-специалисту по одному и тому же клиническому случаю заболевания в течение 90 календарных дней с даты первичного приема.

4. Обращение пациента на прием в указанные сроки, но с новой жалобой, медицинской проблемой, будет считаться первичным приемом.

5. Обращение пациента (потребителя) к тому же врачу — специалисту, имевшее место в течение двух месяцев в других медицинских организациях, не является основанием для оформления обращения к данному специалисту в АО «Самарский диагностический центр», как повторного.

## VIII Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента (потребителя)

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (потребителю или его законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами АО «Самарский диагностический центр». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

2. Информация о состоянии здоровья пациента (потребителя) сообщается другим лицам, если пациент (потребитель) в письменной форме дал разрешение о предоставлении таких сведений другим лицам.

3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента (потребителя) предоставляется их законному представителю, а в отношении пациента (потребителя), по состоянию здоровья неспособного принять осознанное решение, – супругу (ге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

4. В случае отказа пациента (потребителя) от сообщения информации о состоянии своего здоровья, делается соответствующая запись в медицинской документации.

5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента (потребителя) только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством. При обучении, исполнении трудовых, профессиональных (должностных), служебных и иных обязанностей право на доступ к информации, составляющей врачебную тайну, могут иметь как медицинские работники АО «Самарский диагностический центр», при осуществлении (оказании) ими гражданину медицинской помощи, так и работники с немедицинским образованием (например, сотрудники, записывающие граждан на прием,

осуществляющие прием/отправку корреспонденции пациенту (потребителю) АО «Самарский диагностический центр», сотрудники, обеспечивающие решение вопросов в претензионно-исковом порядке и защиту интересов АО «Самарский диагностический центр» в суде, при подготовке/выдаче справки для налоговых органов об оплате медицинских услуг и т.п.)

6. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента (потребителя) в АО «Самарский диагностический центр», является собственностью Учреждения.

7. Пациент (потребитель) либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья в присутствии представителя АО «Самарский диагностический центр», получать консультации по ней у других специалистов.

Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в 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.

Основаниями для ознакомления пациента, его законного представителя либо лица, указанного в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство с медицинской документацией, за исключением ситуаций ознакомления с медицинской документацией самим пациентом во время оказания медицинской услуги, является поступление в АО «Самарский диагностический центр» запроса, в том числе в электронной форме, пациента, его законного представителя либо лица, указанного в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

По требованию пациента (потребителя) ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление с медицинской документацией осуществляется на основании письменного заявления пациента (потребителя) при предъявлении им документа, удостоверяющего личность под роспись.

Письменный запрос содержит следующие сведения:

- фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента (потребителя);
- фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента (потребителя) либо лица, указанного в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство;
- место жительства (пребывания) пациента (потребителя);
- реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- реквизиты документа, подтверждающего полномочия (при наличии) законного представителя пациента (потребителя) (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент, его законный представитель либо лицо, информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство;

- почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа;
- номер контактного телефона (при наличии).

Письменный запрос направляется по почте либо доставляется нарочно в медицинскую организацию (подразделение, ответственное за обработку входящей корреспонденции).

Письменный запрос в электронной форме направляется на электронный адрес АО «Самарский диагностический центр» - [www.samaradc.ru](http://www.samaradc.ru).

Поступивший письменный запрос, в том числе в электронной форме, в течение рабочего дня регистрируется в АО «Самарский диагностический центр». В течение рабочего дня после регистрации письменного запроса референт Учреждения доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уведомляет лицо, направившее письменный запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса.

Рассмотрение письменных запросов осуществляется директором/главным врачом с привлечением заведующего (-их) отделом (-ами), в котором (-ых) проводилось оказание медицинской (-их) услуги (-г).

В течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент (потребитель), его законный представитель либо лицо, указанное в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, информируется доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), референтом АО «Самарский диагностический центр» о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы АО «Самарский диагностический центр», а также о месте в Учреждении, в котором будет происходить ознакомление.

Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем либо лицом, указанным информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

## IX Порядок разрешения конфликтов

1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений регулируется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным Законом Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006 г. №59-ФЗ.

2. Настоящий порядок распространяется на письменные обращения, в т.ч. направленные по электронной почте, через сайт АО «Самарский диагностический центр» в сети «Интернет», зафиксированные в книге отзывов, а также устные обращения на личном приеме, осуществляемым должностным лицом АО «Самарский диагностический центр».

3. Все поступившие обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Журнале регистрации обращений пациентов.

Каждое письменное обращение передается директору/главному врачу для предварительного рассмотрения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

4. Рассмотрению не подлежат:

-обращения, в которых текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- анонимные обращения, а также обращения, не содержащие фамилии и адреса заявителя;

- письменные обращения, которые содержат нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудников, членам их семей и близким, а также имуществу медицинской организации.

- письменные обращения, содержащие вопрос гражданина, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Данное очередное обращение признается безосновательным, и переписка с гражданином по данному вопросу прекращается. Заявитель уведомляется о принятом решении.

В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение направляется в уполномоченные государственные органы в соответствии с подведомственностью.

5. Обращения рассматриваются по общим вопросам в течение 30 дней с даты регистрации обращения, по вопросам качества оказания медицинской помощи в течение 10 дней с момента регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, если для их исполнения указан другой срок.

При необходимости срок рассмотрения может быть продлён на 30 дней, о чём уведомляется заявитель.

Обращения, связанные с оказанием заявителю медицинской помощи, рассматриваются комиссией в рамках проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности

В случаях, когда обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию организации, они не рассматриваются и об этом уведомляется заявитель.

6. Ответ на обращение, полученное на бумажном носителе, оформляется на бланке АО «Самарский диагностический центр», подписывается уполномоченным лицом, регистрируется и направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

При наличии в тексте обращения контактного телефона гражданин уведомляется о готовности ответа на его обращение и возможности забрать его лично при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. При неявке гражданина за ответом либо при его отказе явиться за ним ответ на обращение направляется ему по почте не позднее последнего дня срока рассмотрения обращений граждан.

Письменные обращения в электронной форме могут быть поданы посредством электронного сообщения через официальный сайт АО «Самарский диагностический центр» либо путем направления письменного обращения со всеми необходимыми данными на официальный электронный адрес [www.samaradc.ru](http://www.samaradc.ru)

Ответ на обращение пациента, представленное в форме электронного документа, направляется ему в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, только в случае указания прямой просьбы пациента об этом, во всех иных случаях ответ направляется в письменной форме по почтовому адресу,

7. Пациент (потребитель) или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться в администрацию АО «Самарский диагностический центр» с

жалобами, заявлениями или предложениями согласно графику приема граждан должностными лицами Учреждения.

График приема граждан должностными лицами:

Директор проводит прием граждан каждый четверг с 9.00 до 10.00 (за исключением праздничных и выходных дней, выпадающих на этот день недели).

Главный врач проводит прием граждан каждый вторник с 13.00 до 14.00 (за исключением праздничных и выходных дней, выпадающих на этот день недели).

Во время личного приема гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, сообщить данные о месте жительства, а также изложить суть вопроса, с которым он обращается, для внесения данной информации в Журнал регистрации обращений пациентов.

## Х Информация о платных медицинских услугах и порядке их оказания

1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г., №736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом директора от 20.02.2026 № 88 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг» в АО «Самарский диагностический центр».

2. Оказание платных медицинских услуг в АО «Самарский диагностический центр» осуществляется на основании договора на оказание платных медицинских услуг, гарантийного письма в рамках добровольного медицинского страхования или на основании заключенного договора на оказание платных медицинских услуг с юридическим лицом.

При заключении договора 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 (далее - программа) и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - территориальная программа).

Отказ потребителя от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому потребителю без взимания платы в рамках программы и территориальной программы.

Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг АО «Самарский диагностический центр» организуется и оказывается:

- в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;
- на основе клинических рекомендаций;
- с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи).

Платные медицинские услуги, оказываемые АО «Самарский диагностический центр» соответствуют номенклатуре медицинских услуг, утвержденной Министерством здравоохранения Российской Федерации, и предоставляются в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

Потребитель может ознакомиться (в соответствии со статьями 8 - 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей») в доступной форме с информацией, расположенной на информационных стендах, в регистратуре, на сайте АО «Самарский диагностический центр»:

- об исполнителе - юридическом лице с указанием адреса юридического лица в пределах места нахождения юридического лица (территориально обособленного структурного подразделения юридического лица), основного государственного регистрационного номера, идентификационного номера налогоплательщика;

- о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию. В случае временного приостановления деятельности медицинской организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей путем размещения информации на сайте медицинской организации либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность медицинской организации будет приостановлена.

- адресе своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

Помимо вышеуказанной информации к сведению потребителя и (или) заказчика на сайте АО «Самарский диагностический центр» и в регистратуре размещена следующая информация:

- перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг с указанием цен в рублях;

- сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с программой и территориальной программой, в случае участия исполнителя в реализации территориальной программы;

- стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя (при наличии у исполнителя такого сайта) ссылок на «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;

- сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

- график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

- образцы договоров;

- информация об органах исполнительного органа субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и территориального фонда обязательного медицинского страхования.

При заключении договора потребителю и (или) заказчику в доступной форме предоставляется информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

- информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);

-другие сведения, относящиеся к предмету договора

3. Договор заключается потребителем и (или) заказчиком с АО «Самарский диагностический центр» в письменной форме.

Договор содержит следующую информацию:

- сведения об исполнителе:

полное название юридического лица, адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

фамилия, имя и отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя, его место жительства, адрес места осуществления медицинской деятельности, основной государственный регистрационный номер;

сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией;

- сведения о потребителе:

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

- сведения о законном представителе потребителя или лице, заключающем договор от имени потребителя:

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

- сведения о заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель являются одним лицом):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

данные документа, удостоверяющего личность заказчика;

данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя;

наименование и адрес заказчика - юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

- перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

- стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

- подписи исполнителя и потребителя (заказчика), а в случае если заказчик является юридическим лицом, - должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

- ответственность сторон за невыполнение условий договора;

- порядок изменения и расторжения договора;

- порядок и условия выдачи потребителю (законному представителю потребителя) после исполнения договора исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;

-иные условия, определяемые по соглашению сторон.

До заключения договора АО «Самарский диагностический центр» уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе

назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

Договор может быть составлен 2-х сторонний, а также 3-х сторонний. В случае заключения 3-стороннего договора, он составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя.

В случае, если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах один из которых находится у исполнителя, второй - у потребителя.

Договор хранится в порядке, определенном законодательством Российской Федерации об архивном деле в Российской Федерации.

В случаях, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, АО «Самарский диагностический центр» информирует об этом потребителя и (или) заказчика. Без оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости медицинские услуги на возмездной основе не оказываются.

В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается, при этом потребитель и (или) заказчик оплачивают фактически понесенные АО «Самарский диагностический центр» расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную медицинскую услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором.

Потребителю и (или) заказчику в случаях, установленных законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (кассовый чек или бланк строгой отчетности).

В целях защиты прав потребителя АО «Самарский диагностический центр» по обращению потребителя выдает документы, в соответствии с законодательством Российской Федерации, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские, копию договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения).

Заключение договора и оплата медицинских услуг заказчиком в случаях, если заказчик выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

4. АО «Самарский диагностический центр» предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к таким услугам.

Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

При предоставлении платных медицинских услуг АО «Самарский диагностический центр» соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

5. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания потребителю медицинских услуг на платной основе.

6. При каждом повторном обращении потребителя за оказанием медицинской помощи в текущем календарном году оформляется приложение к Договору предоставления медицинских услуг.

7. Количество приложений, заключенных, оказываемых в рамках Договора, не ограничено.

8. По инициативе потребителя (заказчика) на основании письменного заявления Договор либо Дополнительное соглашение к Договору могут быть расторгнуты.

9. В случаях обращения несовершеннолетних Потребителей договор на оказание медицинских услуг в отношении несовершеннолетнего лица (от 0 лет до 18 лет), а также приложения к такому договору, заключаются законным представителем такого лица (родители, опекуны, попечители) при предъявлении документов, удостоверяющих личность как несовершеннолетнего лица, так и законного представителя, а также документов, удостоверяющих родство.

Законные представители лиц в возрасте до 15 лет в обязательном порядке должны присутствовать при оказании несовершеннолетнему лицу медицинских услуг.

Законные представители лиц в возрасте от 15 лет до 18 лет имеют право присутствовать при оказании несовершеннолетнему лицу медицинских услуг только с согласия такого несовершеннолетнего лица. Договор на платные медицинские услуги и приложения к такому договору могут быть заключены только законными представителями.

3. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

4. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация с внесением информации в медицинскую информационную систему. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

#### XI Порядок выдачи справок, медицинских заключений, листков нетрудоспособности

1. Выдача справок, медицинских заключений сотрудниками АО «Самарский диагностический центр» регламентирована приказом Министерства здравоохранения РФ от 14 сентября 2020 г. № 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

2. Оформление и выдача листков нетрудоспособности врачами – специалистами осуществляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.11.2021 г. № 1089н «Об утверждении Условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации».

#### XII Ответственность за нарушение Правил

1. Пациент (потребитель) несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (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.

2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники АО «Самарский диагностический центр» вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Учреждения сотрудниками правоохранительных органов.

3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи,

неуважение к работникам АО «Самарский диагностический центр», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Учреждения, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.