



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
АО «СильверМедикал групп»
_____ П. С. Волков
«___» _____ 2026 г.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ при нахождении в клинике «МедиЛавия» АО «СильверМедикал групп»

ОГРН 1257700513586 | ИНН 9734020110 | 123103, г. Москва, ул. Паршина, д. 10, помещ. 23Н

Дата введения: настоящие Правила применяются с 1 сентября 2026 года.

Уважаемые пациенты и гости!

Мы рады приветствовать Вас в «МедиЛавии» — клинике комплексных решений. Наша цель — сделать лечение комфортным, безопасным и прозрачным, обеспечить уважение прав пациентов, конфиденциальность медицинской информации и спокойную работу медицинского персонала.

Настоящие Правила разработаны с учетом Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», федеральных законов от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», от 23.02.2013 № 15-ФЗ, а также Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659.

1. ЗАПИСЬ НА ПРИЁМ И ПОДГОТОВКА К ВИЗИТУ

- Запись осуществляется по телефону, через форму на сайте клиники, личный кабинет пациента, используемые клиникой мессенджеры либо при личном обращении.
- Заявка, направленная через электронный канал, считается подтвержденной после сообщения или звонка клиники с указанием врача, даты и времени приёма.
- После авторизации пациенту может быть предложено заполнить электронную анкету здоровья. Указываются только сведения, необходимые для безопасного оказания медицинской помощи.
- Не рекомендуется направлять фотографии паспорта, медицинских документов и сведения о здоровье через незащищенные каналы связи. Для таких данных используется личный кабинет или иной защищенный канал.
- Документы могут оформляться на бумаге либо в электронной форме, когда информационная система клиники обеспечивает предусмотренные законом идентификацию и подписание. Пациенту сохраняется возможность ознакомиться с документами до подписания.
- Согласие на рекламные сообщения, публикацию отзыва, фото- и видеосъемку для информационных или маркетинговых целей является отдельным и добровольным. Отказ от такого согласия не является основанием для отказа в медицинской услуге.

Важно: электронная запись предназначена для плановой помощи. При угрозе жизни или признаках неотложного состояния необходимо вызвать скорую медицинскую помощь по номеру 103 или 112.

2. ПРИБЫТИЕ, ОПОЗДАНИЕ, ОТМЕНА И ПЕРЕНОС ВИЗИТА

- Рекомендуется прибыть за 10–15 минут до назначенного времени для идентификации, оформления документов и подготовки к приёму.
- При опоздании более чем на 15 минут или более чем на 25 процентов продолжительности приёма врач оценивает, возможно ли безопасно оказать услугу в оставшееся время. При необходимости приём переносится.
- Просим предупреждать об отмене или переносе не позднее чем за 24 часа, когда это возможно. Отмена производится по телефону, через сайт, личный кабинет или мессенджер.
- Клиника вправе направлять напоминания при наличии соответствующего канала связи и законного основания. Отсутствие ответа на напоминание само по себе не отменяет ранее подтверждённую запись.
- При регулярных опозданиях или неявках клиника может предложить запись в день обращения или иное свободное время, не ограничивая право пациента на получение медицинской помощи на законных основаниях.
- Приём может начаться позднее назначенного времени, если врач завершает медицинское вмешательство либо участвует в оказании экстренной или неотложной помощи. Клиника сообщает о задержке и по возможности предлагает альтернативное время.
- При временном отсутствии врача клиника уведомляет пациента при первой возможности и предлагает другого специалиста либо новую дату.

3. ИДЕНТИФИКАЦИЯ, ДОКУМЕНТЫ И ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

- При первом посещении предъявляется документ, удостоверяющий личность. Для несовершеннолетнего либо недееспособного пациента предъявляются документы пациента, законного представителя и документы, подтверждающие полномочия представителя.
- Договор, информированное добровольное согласие и иные медицинские документы подписываются пациентом либо законным представителем в случаях, установленных законодательством.
- Обычное сопровождающее лицо не заменяет законного представителя и не вправе подписывать медицинское согласие только на основании факта сопровождения.
- Обработка персональных данных ведётся в объёме, необходимом для заключения и исполнения договора, ведения медицинской документации и выполнения требований закона. Сведения о здоровье относятся к специальной категории персональных данных и подлежат усиленной защите.
- Если клиника использует идентификационные браслеты, пациент предварительно информируется об их назначении. На браслете не размещается открытый диагноз или иная избыточная медицинская информация; используются минимальные и, по возможности, кодированные обозначения.
- Отказ предоставить данные, не требуемые законом и не связанные непосредственно с оказанием услуги, не может сам по себе служить основанием для отказа в заключении или исполнении договора.

4. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

- соблюдать режим работы клиники, назначенное время приёма и законные требования медицинского персонала, связанные с безопасностью и оказанием помощи;
- уважительно относиться к пациентам, посетителям и работникам клиники, не допускать угроз, оскорблений, агрессии и действий, нарушающих общественный порядок;
- сообщать врачу достоверные сведения о состоянии здоровья, аллергических реакциях, принимаемых препаратах, беременности, хронических заболеваниях и иных обстоятельствах, способных повлиять на безопасность лечения;
- соблюдать назначенный режим лечения, рекомендации врача и правила подготовки к диагностическим и лечебным вмешательствам;
- сохранять тишину, переводить мобильные устройства в беззвучный режим и не мешать проведению медицинских процедур;
- бережно относиться к имуществу клиники, соблюдать чистоту и пользоваться пищей только в специально отведённых местах;
- проходить в лечебные и служебные помещения только по приглашению или с разрешения работника клиники;
- использовать бахилы, маски и иные средства защиты, когда это предусмотрено санитарным режимом, эпидемиологической обстановкой либо обоснованным требованием медицинского работника;

5. В КЛИНИКЕ НЕ ДОПУСКАЕТСЯ

- нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, агрессивное поведение либо создание угрозы жизни и здоровью окружающих;

- пронос оружия, взрывчатых, токсичных, радиоактивных, легковоспламеняющихся веществ и иных предметов, способных причинить вред, кроме случаев законного ношения уполномоченными лицами;
- курение табака, потребление никотинсодержащей продукции, использование электронных устройств для потребления никотина и кальянов в помещениях клиники и в иных местах, где действует установленный законом запрет;
- самовольное нахождение в служебных, технических и стерильных зонах;
- изъятие листов из медицинской документации, вынос оригиналов документов, переданных для ознакомления, либо повреждение информационных материалов;
- размещение объявлений, реклама, торговая или иная коммерческая деятельность без письменного согласования с администрацией;
- оставление малолетних детей без присмотра;
- использование крупногабаритных предметов так, что они перекрывают проходы, создают угрозу падения либо нарушают санитарный режим; по просьбе персонала такие предметы следует разместить в безопасном месте;

6. МОБИЛЬНЫЕ УСТРОЙСТВА, ФОТО-, АУДИО- И ВИДЕОФИКСАЦИЯ

- Во время осмотра и медицинского вмешательства использование телефона может быть ограничено, если оно отвлекает медицинского работника, мешает оборудованию, нарушает стерильность или создаёт риск для пациента.
- Фото- и видеосъёмка процесса лечения в кабинете предварительно согласовывается с медицинским работником. Съёмка не должна препятствовать помощи, нарушать врачебную тайну, фиксировать других пациентов или раскрывать их персональные данные.
- Размещение и распространение изображения, голоса или иных персональных данных работников и посетителей допускается только при наличии согласия либо иного предусмотренного законом основания.
- В общедоступных зонах клиники может осуществляться видеонаблюдение в целях безопасности. О видеонаблюдении размещается заметное уведомление; запись ведётся без захвата зон, где пациент переодевается или вправе рассчитывать на повышенную приватность.
- Аудио- или видеозапись медицинского вмешательства самой клиникой для обучения, контроля качества либо публикации проводится только при наличии надлежащего правового основания и отдельного информирования. Отказ от добровольной съёмки не влияет на возможность получения медицинской помощи.

7. НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИЕ, СОПРОВОЖДАЮЩИЕ ЛИЦА И ДОСТУПНОСТЬ

- Дети находятся в клинике под постоянным присмотром сопровождающего взрослого. Для оказания медицинской помощи несовершеннолетнему требуется участие законного представителя в случаях, предусмотренных законом.
- Присутствие сопровождающего в кабинете допускается с согласия пациента и с учётом безопасности, санитарного режима, врачебной тайны и прав других пациентов. Во время отдельных вмешательств медицинский работник вправе попросить сопровождающего покинуть кабинет, объяснив причину.
- Клиника обеспечивает разумное содействие лицам с инвалидностью и маломобильным гражданам. Собака-проводник допускается при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение.
- Домашние животные в клинику не допускаются, кроме собаки-проводника и случаев, прямо согласованных администрацией с учётом санитарной безопасности.

8. МЕДИЦИНСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ И ВРАЧЕБНАЯ ТАЙНА

- Оригиналы медицинских документов хранятся в клинике в установленном порядке. Пациент или его законный представитель вправе знакомиться с медицинской документацией и получать копии и выписки в порядке, установленном законодательством.
- Пациент не вправе самовольно изымать листы или оригиналы из медицинской карты, но вправе подать заявление о выдаче документов и получить их без взимания платы в предусмотренных законом случаях.
- Сведения о факте обращения, диагнозе, обследовании и лечении составляют врачебную тайну. Обсуждение информации о другом пациенте, просмотр его документов и съёмка без законного основания не допускаются.
- Информация о состоянии здоровья сообщается самому пациенту, его законному представителю либо лицам, которых пациент определил в установленном порядке.

9. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ, ЖАЛОБЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

- Пациент вправе оставить письменное обращение у администратора, направить его через личный кабинет, сайт, мессенджер, электронную почту или почтовым отправлением.
- Электронная почта для обращений: _____
- Контактный телефон администрации: _____

- Личное присутствие на заседании врачебной комиссии не является обязательным условием рассмотрения обращения. Пациент вправе представить документы и пояснения в удобной законной форме.
- Ответ предоставляется в срок, установленный законодательством для соответствующего требования; если специальный срок не установлен — в срок, определённый внутренним порядком рассмотрения обращений.

10. ДЕЙСТВИЯ КЛИНИКИ ПРИ НАРУШЕНИИ ПРАВИЛ

- Работник клиники вправе сделать замечание, попросить прекратить нарушение, ограничить доступ в служебные зоны, вызвать охрану или полицию при наличии угрозы безопасности.
- Лицо в состоянии опьянения или с агрессивным поведением может быть удалено из общих помещений, если его состояние не требует экстренной медицинской помощи. При наличии признаков неотложного состояния вызывается скорая медицинская помощь.
- Причинённый имуществу вред возмещается в порядке и размере, предусмотренных законом. Фиксированный срок возмещения устанавливается соглашением сторон либо судебным актом, а не настоящими Правилами.
- Отказ в плановом приёме, перенос вмешательства или прекращение его выполнения допускаются только при наличии законных, медицинских, лицензионных или объективных оснований, включая противопоказания, отсутствие безопасных условий либо невозможность оказать услугу надлежащего качества.
- Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения только с согласованием с руководителем медицинской организации, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, при условии организации замены лечащего врача.
- Экстренная медицинская помощь не может быть поставлена в зависимость от соблюдения формальностей, оплаты или подписания дополнительных добровольных согласий.
- Ответственность пациента, посетителя и клиники наступает только при наличии предусмотренных законом оснований. Само по себе несогласие, жалоба или критика не являются нарушением настоящих Правил.

11. ГАРАНТИИ И ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ КЛИНИКИ

- тактичное, деликатное и уважительное обращение;
- получение пациентом необходимой и достоверной информации о медицинской услуге, плане лечения, стоимости, сроках и возможных рисках;
- оказание медицинской помощи с соблюдением порядков, стандартов медицинской помощи и клинических рекомендаций в применимой части;
- защита врачебной тайны и персональных данных;
- добровольность медицинского вмешательства и право пациента отказаться от него после разъяснения возможных последствий;
- безопасность, внутренний контроль качества и командное взаимодействие специалистов;
- рассмотрение обращений без давления на пациента и без ухудшения отношения к нему в связи с поданной жалобой;

Разъяснение: клиника не может гарантировать конкретный биологический результат лечения, однако обязуется оказать медицинскую помощь надлежащего качества, в согласованном объёме и с соблюдением законодательства.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила размещаются на сайте клиники, в личном кабинете пациента и на информационном стенде. Изменения публикуются до начала их применения.

Ознакомление с Правилами подтверждает получение информации о порядке работы клиники, но не заменяет информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на отдельные цели обработки персональных данных или иные документы, которые должны оформляться отдельно.

В случае противоречия настоящих Правил законодательству Российской Федерации применяются нормы законодательства.

