УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора
ООО «ОЛИМП»
№ 060 от «01» сентября 2026 г.

Генеральный директор
ООО «ОЛИМП»

_____ / Кравченко Я. С. /

ПОЛОЖЕНИЕ
о защите прав пациентов ООО «ОЛИМП»

редакция от 01 сентября 2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет основные права пациентов ООО «ОЛИМП» (далее — Медицинская организация), обязанности Медицинской организации по обеспечению и защите прав пациентов, а также порядок реализации пациентами своих прав при получении медицинской помощи и платных медицинских услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

— Конституцией Российской Федерации;
— Гражданским кодексом Российской Федерации;
— Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
— Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
— Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
— Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
— иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Настоящее Положение распространяется на пациентов, получающих медицинскую помощь в ООО «ОЛИМП», а в части отношений по предоставлению платных медицинских услуг — также на заказчиков таких услуг в пределах принадлежащих им в соответствии с законодательством прав.

1.4. Реализация прав пациента осуществляется с учетом необходимости соблюдения прав и законных интересов других пациентов, медицинских работников и иных лиц.

2. Основные права пациента

2.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет права, предусмотренные законодательством Российской Федерации, в том числе право на:

— выбор врача и выбор медицинской организации в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
— профилактику, диагностику, лечение и медицинскую реабилитацию в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
— получение консультаций врачей-специалистов;
— облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
— получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья;

— выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;
— получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
— защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
— отказ от медицинского вмешательства в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
— возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании медицинской помощи;
— допуск к пациенту адвоката или законного представителя для защиты его прав;
— допуск священнослужителя в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Указанные права закреплены прежде всего ст. 19 Федерального закона № 323-ФЗ.

2.2. Права пациента при предоставлении платных медицинских услуг также определяются Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 659, и заключенным договором.

3. Право пациента на информацию о состоянии здоровья

3.1. Каждый пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья.

3.2. Пациенту предоставляется информация, в том числе:

— о результатах медицинского обследования;
— наличии заболевания;
— установленном диагнозе;
— прогнозе развития заболевания;
— методах оказания медицинской помощи;
— связанном с ними риске;
— возможных видах медицинского вмешательства;
— последствиях медицинского вмешательства;
— результатах оказания медицинской помощи.

3.3. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.4. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного законодательством Российской Федерации для самостоятельного получения соответствующей информации, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям в случаях и порядке, установленных Федеральным законом № 323-ФЗ.

3.5. Информация о состоянии здоровья не может предоставляться пациенту против его воли.

3.6. При неблагоприятном прогнозе развития заболевания информация сообщается в деликатной форме пациенту либо его супругу (супруге), одному из близких родственников, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация, в соответствии со ст. 22 Федерального закона № 323-ФЗ.

4. Право на ознакомление с медицинской документацией

4.1. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.2. Пациент либо его законный представитель вправе на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.3. Предоставление медицинской документации осуществляется с соблюдением требований о врачебной тайне и защите персональных данных.

4.4. После исполнения договора о предоставлении платных медицинских услуг потребителю либо его законному представителю выдаются медицинские документы, их копии или выписки из них, отражающие состояние здоровья после получения платных медицинских услуг, в порядке, предусмотренном договором и Правилами № 659, без взимания дополнительной платы в случаях, установленных законодательством.

5. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство

5.1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является предоставление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

5.2. Перед получением информированного добровольного согласия медицинский работник предоставляет в доступной форме полную информацию о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, его последствиях, а также предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

5.3. Информированное добровольное согласие оформляется в порядке, предусмотренном ст. 20 Федерального закона № 323-ФЗ и нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения Российской Федерации.

5.4. Пациент либо его законный представитель в предусмотренных законодательством случаях вправе отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения.

5.5. При отказе от медицинского вмешательства пациенту или его законному представителю в доступной форме разъясняются возможные последствия такого отказа.

6. Права пациента при получении платных медицинских услуг

6.1. До заключения договора пациенту и (или) заказчику предоставляется необходимая и достоверная информация об Исполнителе, платных медицинских услугах и условиях их предоставления в объеме, установленном законодательством Российской Федерации.

6.2. При заключении договора пациенту 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 и территориальной программы государственных гарантий.

6.3. Пациент и (или) заказчик имеет право получить информацию:

— о перечне и стоимости платных медицинских услуг;
— медицинском работнике, непосредственно оказывающем соответствующую услугу, его профессиональном образовании и квалификации;
— порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи;

— методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах;
— иных обстоятельствах, относящихся к предмету договора.

6.4. Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с заключенным письменным договором.

6.5. При предоставлении платных медицинских услуг в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе потребителя в виде отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, применяются требования п. 11 Правил № 659.

В предусмотренных указанным пунктом случаях оформляется соответствующее письменное согласие потребителя и (или) заказчика.

6.6. Письменное согласие на предоставление отдельных платных медицинских услуг, предусмотренное Правилами № 659, не заменяет информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

6.7. При необходимости предоставления дополнительных платных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Медицинская организация предварительно уведомляет об этом пациента и (или) заказчика.

Дополнительные платные медицинские услуги без соответствующего согласования не предоставляются, за исключением предусмотренных законодательством Российской Федерации случаев.

6.8. Пациент и (или) заказчик вправе потребовать составления сметы на предоставление платных медицинских услуг. Смета может быть твердой или приблизительной и после ее согласования является неотъемлемой частью договора.

6.9. Пациент и (или) заказчик вправе отказаться от исполнения договора о предоставлении платных медицинских услуг при условии оплаты Медицинской организации фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору, в соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 782 ГК РФ и Правилами № 659.

7. Качество и безопасность медицинской помощи

7.1. Медицинская помощь в ООО «ОЛИМП» организуется и оказывается в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, положениями об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций и с учетом стандартов медицинской помощи.

7.2. Пациент имеет право на медицинскую помощь надлежащего качества и безопасные условия ее предоставления.

7.3. Медицинская организация осуществляет внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.4. В случае возникновения у пациента вопросов относительно плана лечения, назначений, результатов лечения или состояния здоровья пациент вправе обратиться к лечащему врачу и (или) администрации Медицинской организации за соответствующими разъяснениями.

8. Врачебная тайна

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

8.2. Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе после смерти человека, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

8.3. С письменного согласия гражданина 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, опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

8.4. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается исключительно в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Основа этого раздела — ст. 13 Федерального закона № 323-ФЗ.

9. Персональные данные пациента

9.1. Обработка персональных данных пациента осуществляется ООО «ОЛИМП» в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

9.2. Обработка персональных данных допускается при наличии одного или нескольких законных оснований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

9.3. Согласие пациента на обработку персональных данных оформляется отдельно от иных подписываемых пациентом документов в случаях, когда обработка осуществляется на основании такого согласия.

9.4. Обработка специальных категорий персональных данных, касающихся состояния здоровья пациента, осуществляется в случаях и на основаниях, предусмотренных ст. 10 Федерального закона № 152-ФЗ.

9.5. Медицинская организация принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий.

9.6. Предоставление персональных данных пациента третьим лицам осуществляется только при наличии предусмотренного законодательством Российской Федерации правового основания и с соблюдением требований о врачебной тайне.

Здесь новая редакция принципиально лучше старой: **не пишем, что вся обработка ПД возможна только с письменного согласия пациента**. Например, ст. 10 Федерального закона № 152-ФЗ прямо предусматривает возможность обработки данных о состоянии здоровья без согласия субъекта для медицинских целей при соблюдении установленных законом условий.

10. Обязанности пациента

10.1. Пациент обязан:

— заботиться о сохранении своего здоровья;
— в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры;
— соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
— соблюдать правила поведения пациента в медицинской организации;
— предоставлять медицинскому работнику известную пациенту достоверную информацию, необходимую для оказания медицинской помощи, в том числе сведения о состоянии здоровья, перенесенных и имеющихся заболеваниях, аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах и иных обстоятельствах, способных иметь значение для оказания медицинской помощи;
— соблюдать законные требования и рекомендации медицинских работников в процессе оказания медицинской помощи;
— соблюдать права других пациентов и работников Медицинской организации;
— бережно относиться к имуществу Медицинской организации.

10.2. Пациент уведомляется о том, что несоблюдение указаний и рекомендаций медицинского работника, в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

Это соответствует ст. 27 Федерального закона № 323-ФЗ и новым Правилам № 659.

11. Обращения, заявления, претензии и жалобы пациентов

11.1. Пациент и (или) заказчик вправе обратиться в ООО «ОЛИМП» с заявлением, обращением, предложением, претензией или жалобой в связи с оказанием медицинской помощи или предоставлением платных медицинских услуг.

11.2. Обращение может быть направлено:

— лично в ООО «ОЛИМП»;
— в письменной форме по почтовому адресу Медицинской организации;
— в электронной форме по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте Медицинской организации;
— иным предусмотренным Медицинской организацией способом.

11.3. ООО «ОЛИМП» обеспечивает размещение информации о формах и способах направления обращений (жалоб), а также почтовом адресе и адресе электронной почты, по которым они могут быть направлены.

Это непосредственно соответствует п. 21 Правил № 659.

11.4. Обращение должно позволять идентифицировать заявителя и содержать сведения, необходимые для рассмотрения поставленного вопроса. При необходимости Медицинская организация вправе запросить дополнительные сведения и документы, необходимые для объективного рассмотрения обращения, если это не ограничивает права потребителя, установленные законодательством Российской Федерации.

11.5. **Требования потребителя, возникающие из отношений по предоставлению платных медицинских услуг, рассматриваются и удовлетворяются в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей» для соответствующего требования.**

11.6. Если для конкретного вида обращения специальный срок установлен законодательством Российской Федерации, применяется такой срок.

11.7. Установление настоящим Положением единого срока рассмотрения всех обращений, претензий и требований не допускается, если для соответствующего требования законом установлен иной срок.

Это как раз исправляет старое положение о **10 рабочих днях**. Для требований потребителя, например, ст. 31 Закона о защите прав потребителей устанавливает специальные сроки в зависимости от характера требования.

12. Защита нарушенных прав

12.1. В случае если пациент считает, что его права нарушены, он вправе обратиться:

— к лечащему врачу;
— к руководителю или иному уполномоченному представителю ООО «ОЛИМП»;
— в территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения;
— в территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
— в иные государственные органы в соответствии с их компетенцией;
— в суд.

12.2. Обращение пациента непосредственно в Медицинскую организацию не является обязательным предварительным условием для обращения в государственный орган или суд, если иное прямо не предусмотрено федеральным законом.

12.3. Реализация пациентом права на обращение или предъявление предусмотренного законом требования не может являться основанием для ограничения его прав при дальнейшем обращении за медицинской помощью.

13. Возмещение вреда и ответственность

13.1. За нарушение прав пациента ООО «ОЛИМП» несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.2. Вред, причиненный жизни или здоровью гражданина при оказании медицинской помощи, возмещается Медицинской организацией в объеме и порядке, установленных законодательством Российской Федерации.

13.3. Возмещение вреда не освобождает медицинских работников и Медицинскую организацию от иной ответственности в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

13.4. При предоставлении платных медицинских услуг пациент и (или) заказчик вправе использовать способы защиты, предусмотренные Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом РФ «О защите прав потребителей».

13.5. Условия внутренних документов ООО «ОЛИМП», ограничивающие права пациента или потребителя по сравнению с законодательством Российской Федерации, не применяются.

14. Заключительные положения

14.1. Настоящее Положение утверждается приказом Генерального директора ООО «ОЛИМП».

14.2. Настоящее Положение вступает в силу с **01 сентября 2026 года**.

14.3. С момента вступления настоящего Положения в силу ранее действовавшее Положение о защите прав пациентов ООО «ОЛИМП» утрачивает силу.

14.4. Настоящее Положение применяется во взаимосвязи с:

— Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг ООО «ОЛИМП»;

— Правилами внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «ОЛИМП»;
— договорами о предоставлении платных медицинских услуг;
— иными локальными актами Медицинской организации.

14.5. При изменении законодательства Российской Федерации настоящее Положение до внесения соответствующих изменений применяется в части, не противоречащей действующему законодательству.