

**Правила оказания медицинских услуг
(включая Правила внутреннего распорядка работы Организации)**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг медицинской организацией (далее - Организация).
- 1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг...», приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации №965н от 30.11.2017 г. «Об утверждении порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий».
- 1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками медицинской организации, Пациентами Организации, их законными представителями, любыми посетителями медицинской организации в помещении медицинской организации, включая родственников Пациентов, представителей общественных организаций и объединений, представителей средств массовой информации.
- 1.4. Платные медицинские услуги предоставляются Организацией на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, включенных в Номенклатуру медицинских услуг, утвержденную Приказом Минздрава России от 13.10.2017 N 804н, Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 27 декабря 2011 г. N 1664н и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке. Стоимость платных медицинских услуг определяется согласно действующему на момент обращения в Организацию Прейскуранту.
- 1.5. В случае, если Пациентом является несовершеннолетний гражданин либо гражданин, лишенный или ограниченный в дееспособности, права, обязанности и ответственность Пациента, указанные в настоящих Правилах, применяются также к представителям таких лиц, определяемых в порядке, установленном законом.
- 1.6. Медицинская помощь населению осуществляется в Организации или на дому, или с применением телемедицинских технологий по установленному графику работы как самой организации, так и соответствующих медицинских работников. График работы доводится до сведения Пациентов путем размещения данной информации при входе в Организацию, на стойке информации внутри Организации, по телефону при предварительной записи Пациента, на сайте Организации (при наличии).

2. Порядок обращения Пациентов

- 2.1. Прием Пациентов в Организации осуществляется по предварительной записи по телефонам, указанным на сайтах Организации, либо при личном посещении Организации, либо путем заполнения формы на сайте Организации. В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров. Лабораторные исследования проводятся без записи, в порядке очередности обращения в Организацию, в установленные часы. Услуги процедурного кабинета (инъекции, капельницы) проводятся при наличии направления от лечащего врача.
- 2.2 Прием Пациентов с применением телемедицинских технологий осуществляется по предварительной записи по телефонам, указанным на сайтах Организации, либо при личном посещении Организации. В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.
- 2.3 Запись на прием с применением телемедицинских технологий предусмотрена для Пациентов, которые были на очном приеме у специалиста в Медицинской клинике и им был установлен диагноз. Если Пациент инициирует запись на прием с применением телемедицинских технологий к специалисту по специальности, у которого не был на очном приеме и/или по диагнозу, который не был установлен на очном приеме, то в записи на прием с применением телемедицинских технологий может быть отказано с предложением записаться на очный прием специалиста. Либо запись может быть произведена (при условии, что Пациент ранее был в клинике Исполнителя), однако, в данном случае Пациент предупрежден о том, что результатом ТМК будет направление/рекомендация очного приема соответствующего специалиста.
- 2.2. Пациент вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистом. Выбранные Пациентом дата и время заносятся в журнал записи Пациентов (систему записи Пациентов) вместе с контактными данными Пациента. Очередность приема Пациентов определяется предварительной записью, за исключением сложных клинических случаев и случаев оказания экстренной и неотложной медицинской помощи. В таких случаях время приема может быть перенесено Организацией на более поздний срок. Время ожидания приема специалиста Организации определяется предварительной записью. Время на прием Пациента врачом-специалистом определено с учетом действующих в Организации расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема Пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, в том числе и на дому, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть смещено относительно запланированного. Запись Пациента на консультацию с применением телемедицинских технологий может быть осуществлена на любую возможную дату графика оказания ТМК соответствующего специалиста. Администратор Организации информирует Пациента о стоимости приема, о правилах подготовки к предполагаемому медицинскому вмешательству.
- 2.3. В случае невозможности явиться на прием Пациент обязан за сутки предупредить администратора Организации. Организация вправе в случае опоздания Пациента в назначенное время на прием к врачу более чем на 10 минут предложить Пациенту иную дату и/или время приема, а также осуществлять приём следующих по записи Пациентов. В этом случае прием Пациента может быть произведен в этот день только при наличии у Исполнителя такой возможности и в то время, которое сможет выделить для этого

специалист Исполнителя. В случае вызова врача на дом Организация вправе отказаться от оказания услуг и потребовать оплаты ложного вызова ввиду отсутствия Пациента в назначенное время в месте оказания услуг (на дому) более 10 минут.

2.4. Пациенты с острой патологией записываются к специалисту на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает требуемый объем медицинской помощи. При необходимости продолжения амбулаторного лечения запись осуществляется в плановом порядке. При выявлении показаний к экстренной госпитализации Пациента организуется вызов службы «Скорой помощи» для госпитализации. При отказе Пациента от госпитализации оформляется отказ от медицинского вмешательства.

2.5. При обращении в Организацию Пациент обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной заменяющий его документ);
- полис добровольного медицинского страхования при обращении по программе ДМС.

При первичном обращении в Организацию Пациент заключает договор на оказание медицинских услуг на срок 1 год и автоматически продлевается еще на один год, если ни одна из Сторон не заявит о своем намерении прекратить его не позднее, чем за 10 календарных дней до истечения срока действия договора. Допустимое количество пролонгаций - не более двух. Таким образом, общий срок действия договора составляет 3 года.

3. Права и обязанности Пациентов

3.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача, при наличии в Организации нескольких врачей нужной специальности;
- профилактику, диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в Организации методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи. Порядок получения информации о состоянии здоровья регламентируется действующими Приказами Минздрава России.
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, персональных данных. При отзыве согласия на обработку персональных данных договор, акт об оказанных услугах утилизируются, однако сведения, составляющие врачебную тайну, уничтожены быть не могут, Организация обеспечивает их сохранность в установленные законом сроки;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- на подачу обращения (жалобы) путем направления их как Почтой России по юридическому адресу Организации, так и путем заполнения Книги жалоб и предложений (при наличии в Организации), вручения обращения (жалобы) представителю Организации, направления сканированного образа обращения (жалобы) по адресу электронной почты: info@tonus.nnov.ru. При этом обращение (жалоба) должны содержать Ф.И.О. обратившегося, адрес, паспортные данные, телефон, форму обратной связи. Анонимные обращения (жалобы) рассмотрению не подлежат.
- на прием главным врачом Организации. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре Организации в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных материалов, расположенных в холле Организации, на сайте Организации (при наличии);
- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. При задержке планового приема более чем на 10 минут по объективным причинам, Пациенту предлагается:

- лечение в назначенное время у другого свободного специалиста;
- лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста при наличии такой возможности у специалиста;
- перенос времени приема на другой день. В таком случае Пациент вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, лечебно-охранительный режим, технику безопасности, противопожарную безопасность, правила внутреннего распорядка, содержащихся в настоящих Правилах, правила поведения в общественных местах, правила запрета курения в медицинских учреждениях.
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации;
- проявлять в общении с сотрудниками и другими Пациентами Организации такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и сотрудников Организации;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- бережно относиться к имуществу Организации;

- ознакомиться и подписать договор на оказание медицинских услуг, информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных;
- ознакомиться и подписать дополнительное соглашение к договору на оказание медицинских услуг, информированное добровольное согласие на проведение консультации с применением телемедицинских технологий для возможности получения медицинской помощи с применением телемедицинских технологий, согласие на обработку персональных данных;
- оформлять в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от госпитализации;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья;
- в случае невозможности явки на прием к лечащему врачу предупредить об этом сотрудников регистратуры медицинского центра не менее чем за сутки;
- оплатить медицинские услуги в установленном договором на оказание платных медицинских услуг, дополнительным соглашением к договору на оказание платных медицинских услуг порядке и размере. В случае, если плательщиком (заказчиком) выступает третье лицо, то оплату в установленные договором сроки производит плательщик, а при его отсутствии или при отказе от оплаты – оплачивает Пациент/Представитель пациента так же в установленные договором на оказание платных медицинских услуг сроки;

3.4. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, сохранения врачебной тайны, защиты персональных данных, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации;
- курить в помещении Организации;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях Организации в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае если отсутствует риск жизни и здоровья, такие Пациенты удаляются из помещения Организации сотрудниками правоохранительных органов;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- проводить фото и видеосъемку, диктофонную запись в помещениях Организации, в кабинетах врачей, процедурных кабинетах;
- посещать Организацию с животными;
- являться на прием к специалистам, имея при себе огнестрельное, пневматическое, холодное или иные виды оружия.

4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. После оформления медицинской карты и подписания договора на оказание платных медицинских услуг, Пациент проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. Перед первичным приемом медицинский работник разъясняет Пациенту о планируемых медицинских вмешательствах, их последствиях, связанных с ними рисках, возможностях отказа от медицинских вмешательств в письменном виде, о последствиях отказа и отнесении риска неблагоприятных последствий на Пациента, о чем Пациент ставит собственноручную подпись на Информированном добровольном согласии. Данный документ составляется в одном экземпляре и вкладывается в медицинскую карту Пациента, на руки Пациенту не выдается. На приеме Пациент должен сообщить лечащему врачу всю информацию, необходимую для осуществления диагностики и лечения о своем здоровье, аллергических реакциях, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы врача, при необходимости может быть заполнена Анкета здоровья Пациента. По результатам приема Пациенту на руки выдается письменное заключение специалиста, содержащее предварительный (либо окончательный) диагноз, назначения и рекомендации к обследованию (при необходимости), рекомендованный план лечения (в том числе и при установлении окончательного диагноза). По результатам услуги, оказанной с применением телемедицинских технологий, формируется медицинское заключение, подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью медицинского работника.

4.2 После подписания дополнительного соглашения к договору на оказание медицинских услуг, информированного добровольного согласия на проведение консультации с применением телемедицинских технологий, согласия на обработку персональных данных Пациент может получать консультации с применением телемедицинских технологий у специалиста по специальности, у которого был на очном приёме и/или по диагнозу, который был установлен на очном приёме по установленному порядку в Организации. Условия и порядок оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий изложены в дополнительном соглашении к договору на оказание медицинских услуг.

4.3. В случае нарушения Пациентом установленного лечения либо отступления от него, он самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.4. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема. Прием несовершеннолетнего Пациента, в том числе в процедурном кабинете, может производиться в присутствии 1 (одного) сопровождающего лица (законного представителя).

4.5. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Организации, либо к администратору, либо оставить письменную жалобу, в том числе к Книге жалоб и предложений (при наличии).

4.6. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется Пациенту лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Пациента за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5. Ответственность за нарушение Правил

5.1. Пациент несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий за несоблюдение настоящих Правил, 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 его здоровья.

5.2. В случае нарушения Пациентом и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Организации вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска жизни и здоровья Пациента, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Организации, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Организации, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.