



НИАРМЕДИК

Ваш доктор рядом!

Общество с ограниченной ответственностью
«ОРХИДЕЯ»

243034, Калужская область, г. Обнинск, ул. Гагарина,
д. 37Б

ИНН/КПП 4025426327/402501001

www.nrmed.ru +7 495 6 171 171

Приказ

22 мая 2025 года
г. Обнинск

№ 33/25-П

Об утверждении документов, определяющих правила взаимодействия с пациентами

Для целей соблюдения требований, предусмотренных Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2203 № 736) и иными нормативными правовыми актами в сфере здравоохранения,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие 10.06.2025 года:
 - 1.1. Правила предоставления платных медицинских услуг в клинике (Приложение № 1 к настоящему приказу);
 - 1.2. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей в клинике (Приложение № 2 к настоящему приказу).
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор

П.О. Есинский

Правила предоставления платных медицинских услуг в сети клиник НИАРМЕДИК

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления платных медицинских услуг в сети клиник НИАРМЕДИК¹ (далее по тексту – Правила) разработаны на основе действующего законодательства РФ, в том числе в соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту - Закон «О защите прав потребителей»), Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее по тексту – Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»), Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006» (далее по тексту – Правила, утвержденные ПП РФ от 11.05.2023 г. № 736) .

1.2. Настоящие Правила определяют порядок и содержат общие условия оказания гражданам платных медицинских услуг в сети клиник НИАРМЕДИК (далее по тексту – Исполнитель, Клиника).

1.3. Настоящие Правила обязательны для сторон Договора оказания платных медицинских услуг (далее по тексту – Договор), если дополнительным соглашением стороны Договора не определили иное.

1.4. Настоящие Правила размещены в доступной и наглядной форме на информационных стендах (стойке регистратуры) Исполнителя, а также на официальном сайте <https://www.nirmed.ru>.

1.5. Срок действия настоящих Правил: с даты публикации на сайте <https://www.nirmed.ru> до момента размещения в соответствии с пунктом 1.4 настоящих Правил новой редакции с указанием более позднего времени и даты начала ее действия.

1.6. Платные медицинские услуги предоставляются Исполнителем на основании перечня работ (и услуг), составляющих медицинскую деятельность, и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Все термины, используемые в Договоре, Спецификациях и Платежном документе (Смета) к Договору имеют то же значение, что и в настоящих Правилах.

«Доверенное лицо» - лицо, которое представляет интересы Заказчика и (или) Потребителя (Пациента) по Договору и которому Потребитель (Пациент) или его Законный представитель доверяет получать информацию о состоянии здоровья и иные сведения, относящиеся к врачебной тайне, с письменного согласия на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией Потребителя (Пациента).

«Информированное добровольное согласие» - выраженное в простой, письменной форме согласие Потребителя (Пациента) или его Законного представителя на медицинское вмешательство.

«Медицинская карта» - основной первичный медицинский документ Потребителя (Пациента), оформляемый при первом обращении за медицинской помощью и содержащий значимые сведения о Потребителе (Пациенте), а также обо всех проведенных в отношении него медицинских исследованиях и (или) манипуляциях, назначенном лечении и ходе его проведения.

¹ Здесь и далее под терминами «Сеть клиник НИАРМЕДИК» понимаются следующие входящие в одну группу лиц юридические лица: ООО «Доктор рядом» (ОГРН 1197746740718), ООО «МК Доктор рядом» (ОГРН 1157746867464), ООО «Хорошее настроение» (ОГРН 1137746423979), АО «НМС» (ОГРН 1047796105170), ООО «Беркана Медика» (ОГРН 1167746741359), ООО «Орхидея» (ОГРН 1104025002300), ООО «ОК «Ниармедик – Доктор рядом» (ОГРН 1197746740718).

«**Платные медицинские услуги**» – медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров.

«**Заказчик**» – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.

«**Потребитель**» – физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с Договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является Пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

«**Пациент**» - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

«**Законный представитель Потребителя**» - лицо, которое в силу полномочия, основанного на указании закона, от имени Пациента осуществляет его права и обязанности (попечитель, опекун). При заключении Договора с Законным представителем Потребителя при указании прав и обязанностей Потребителя в Договоре, подразумевается, что речь идет также о правах и обязанностях Законного представителя Потребителя.

«**Исполнитель**» – ООО «Орхидея» (медицинская организация, оказывающая платные медицинские услуги в соответствии с Договором).

«**Медицинская организация**» употребляется в значении, определенном Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

«**Стороны**» – Исполнитель и Заказчик. Заказчик может являться одновременно Потребителем (Пациентом), Законным представителем Потребителя (Пациента).

«**Спецификация**» - приложения к Договору, являются его неотъемлемой частью, в котором указываются объем, наименование, стоимость, сроки оказания. Количество Спецификаций, оформляемых к Договору, не ограничено.

«**Лечение**» - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни.

«**Медицинская услуга**» - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющие самостоятельное законченное значение.

«**Медицинский работник**» - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации по должности, включенной в номенклатуру должностей медицинских работников и фармацевтических работников, и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности, либо физическое лицо, которое является индивидуальным предпринимателем, непосредственно осуществляющим медицинскую деятельность.

«**Лечащий врач**» - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

«**Медицинское вмешательство**» - выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности.

«**Медицинская помощь**» - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

медицинская деятельность - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и профессиональная деятельность, связанная с трансплантацией (пересадкой) органов и (или) тканей, обращением донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях.

Под «**первичным приемом**» понимается первичное обращение к конкретному врачу в рамках Договора между Потребителем (Пациентом) и Исполнителем и последующие обращения к этому врачу более чем через один месяц с момента первого обращения, независимо от причины обращения. Если с момента первичного обращения к врачу прошло более одного месяца, следующий прием того же специалиста считается первичным.

Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, формирует план обследования и лечения с учетом предварительного диагноза, определяет методы, объем, прогноз лечения и его приблизительную стоимость, о чем информирует пациента. Врач информирует пациента о возможных осложнениях в процессе и после лечения, а также о последствиях при отказе от лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской карте пациента. Диагностика и лечение осуществляются в соответствии с утвержденными медицинскими стандартами.

Под «**повторным приемом**» понимается повторное обращение пациента к одному врачу в течение одного месяца с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания.

Обращение пациента к тому же врачу, имевшее место в течение месяца в других медицинских организациях не является основанием для оформления первого обращения к данному специалисту Исполнителя как повторного.

«**Законченный клинический случай**» – это случай острого заболевания от его начала до выздоровления (но не более 3-х месяцев), либо случай хронического заболевания от его обострения до момента достижения стойкой ремиссии (но не более 3-х месяцев). В рамках законченного клинического случая считать первичной следует консультацию врача первого контакта и всех смежных специалистов (по необходимости). Повторной консультацией в рамках законченного клинического случая следует считать повторную консультацию врача первого контакта и повторные консультации всех смежных специалистов. В случае обращения по поводу нового клинического случая следует исходить из этих же принципов.

3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. Согласно ч. 1 и 2 ст. 84 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи, и платных немедицинских услуг (бытовых, сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи. Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

3.2. Согласно п. 7 Правил, утвержденных ПП РФ от 11.05.2023 г. № 736, 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).

3.3. Исполнитель не участвует в программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и оказывает платную медицинскую помощь.

3.4. Цены (тарифы) на предоставляемые медицинские услуги Исполнитель определяет самостоятельно.

3.5. Качество платных медицинских услуг должно соответствовать медицинским стандартам, клиническим рекомендациям, требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

3.6. Исполнитель обязан при предоставлении платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

3.7. Обязательным предварительным условием оказания медицинской услуги является оформление Потребителем (Пациентом) информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

3.8. В соответствии с нормами Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Исполнитель при оказании медицинских услуг подтверждает гарантию

сохранения конфиденциальных сведений, составляющих врачебную тайну о Потребителе (Пациенте) и информирует о том, что при обращении за медицинской помощью и ее оказании Потребитель (Пациент) имеет право:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья (ст. 20, 22 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»);
- 6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 7) отказ от медицинского вмешательства;
- 8) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 9) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

3.9. Потребителям (Пациентам) –иностранцам гражданам (лицам без гражданства) медицинские услуги оказываются при владении пациентом (его законным представителем) русским языком в объеме, достаточном для осознания информации при посещении клиники. В ином случае необходимо иметь переводчика или обеспечить присутствие иного лица, владеющего русским языком.

3.10. Медицинские услуги оказываются в разовом (единовременном) порядке, либо в рамках продолжительного лечения с определенными профилактическими, диагностическими и лечебными мероприятиями, осуществляемыми последовательно и необходимыми для достижения целей оказываемых услуг.

3.11. Медицинские услуги могут носить составной характер и реализоваться как комплексная услуга.

3.12. Медицинские услуги могут оказываться с использованием медицинских изделий, изготовляемых и приобретаемых Исполнителем для Потребителя (Пациента) с учетом анатомических особенностей Потребителя (Пациента).

3.13. Сроки и время оказания медицинских услуг согласовываются в момент предварительной записи Потребителя (Пациента) на оказание медицинской услуги.

3.14. Сроки оказания услуг зависят от конкретного вида медицинской помощи. Продолжительность срока оказания медицинских услуг определяется, исходя из медицинских показаний, и согласовывается с Потребителем (Пациентом) путем внесения записи в медицинскую карту. Согласием Потребителя (Пациента) на изменение срока оказания медицинских услуг Исполнителем является получение услуги в иной срок, согласованный с Исполнителем. Согласием Исполнителя на изменение срока оказания услуг является предварительная запись Потребителя (Пациента) или непосредственно оказание услуги.

3.15. Исполнитель оказывает Потребителю (Пациенту) перечень (наименование и количество) медицинских услуг, стоимость, срок и порядок оплаты, место оказания которых определены в Спецификациях, которые являются приложениями к Договору, а Потребитель обязуется оплатить оказанные медицинские услуги.

4. ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ О ИСПОЛНИТЕЛЕ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ

4.1. До заключения Договора Потребители (Пациенты) в доступной и наглядной форме на информационных стендах (стойке регистратуры) Исполнителя, а также на официальном сайте <https://www.nrmed.ru/> знакомятся со следующей информацией:

- перечень работ (услуг) Исполнителя, составляющих медицинскую деятельность медицинской организации, перечисленных в выписке из реестра лицензий;
- перечень платных медицинских услуг (прейскурант) с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг (ссылки на официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru и Рубрикатор клинических рекомендаций на сайте Минздрава России <https://cr.minzdrav.gov.ru/>);
- правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736);
- порядок и срок предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них (Приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 789н);
- информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориальный орган (ТО) Росздравнадзора и ТО Роспотребнадзора;
- информация о форме и способах направления обращений (жалоб) Исполнителю;
- правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей ООО «Орхидея»;
- режим работы Исполнителя;
- с настоящими Правилами.

4.2. По требованию Потребителя (Пациента) Исполнитель предоставляет:

- выписку из единого государственного реестра юридических лиц;
- информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
- информацию об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

4.3. В целях защиты прав потребителя Исполнитель по обращению потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

- а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);
- б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;
- в) рецептурный бланк с проставленным штампом «Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика», заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;
- г) документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов).

4.4. Информация о методах оказания медпомощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах доводится до потребителей посредством размещения на Сайте и на информационных стендах в наглядной и доступной форме, до Потребителя (Пациента) перед ее оказанием в зависимости от вида медицинской помощи путем подписания между Потребителем (Пациентом) и медицинским работником Исполнителя информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство по форме, утвержденной Исполнителем.

5. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

5.1. Договор заключается в простой письменной форме перед оказанием платных медицинских услуг по утвержденной Исполнителем форме Договора.

Договор 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 (кроме случаев заключения договора дистанционным способом).

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

5.2. До заключения договора Исполнитель в письменной форме 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. Данная информация включается в Договор.

5.3. Договор содержит:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование (при наличии) медицинской организации - юридического лица, адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

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;

б) 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;

в) 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;

г) 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;

д) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

е) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

ж) условия и сроки ожидания платных медицинских услуг;

з) сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя:

фамилия, имя, отчество (при наличии);

должность;

документ, подтверждающий полномочия указанного лица;

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

к) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

- л) порядок изменения и расторжения договора;
- м) 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;
- н) иные условия, определяемые по соглашению сторон.
- 5.4. В случае, если при предоставлении медицинских услуг, потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни Потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 5.5. Общая стоимость услуг, предоставляемых Потребителю по Договору, согласовывается Сторонами в Спецификациях.
- 5.6. Потребитель оплачивает медицинские услуги лично либо оплачивает услуги Заказчик, исходя из стоимости фактически оказанного объема медицинских услуг согласно Прейскуранту, действующему на момент обращения за услугами, доведенному до сведения Потребителя в регистратуре Исполнителя, либо на сайте <https://www.nrmed.ru/>. Потребитель ознакомлен и согласен с Прейскурантом Исполнителя.
- 5.7. Потребитель либо Заказчик оплачивает оказываемые Исполнителем услуги в полном объеме путем наличных или безналичных расчетов, в том числе, но не ограничиваясь, через сервисы приема оплаты в интернете, терминалы оплаты банковскими картами не позднее дня оказания соответствующих услуг, если иное не будет согласовано Сторонами в письменной форме в Спецификации.
- 5.7.1. При оказании медицинской помощи, в рамках которой требуется изготовление медицинского изделия, которое носит индивидуально – определенный характер, Потребитель вносит 100% стоимости услуги до начала лечения, если иное не будет согласовано Сторонами в письменной форме в Спецификации.
- 5.8. 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).
- 5.9. Если в ходе оказания медицинских услуг выявляется необходимость изменения согласованного сторонами объема лечения, то стоимость услуг может быть скорректирована, и согласована Сторонами в письменной форме.
- 5.10. При оказании платных медицинских услуг медицинских услуг обязанность Исполнителя по возврату денежной суммы, уплаченной Потребителем (Пациентом) или Заказчиком по Договору, возникает в соответствии с главой III Закона «О защите прав потребителей».
- 5.11. До сведения Потребителя (Пациента) доводится информация о том, что при оказании медицинских услуг заказываемое и приобретаемое медицинское изделие носит индивидуально – определенный характер. Это означает, что в случае отказа Потребителя (Пациента) от оказания услуг по Договору Исполнитель не будет иметь возможности использовать заказанное и приобретенное медицинское изделие при оказании медицинских услуг другому Потребителю. В случае отказа Потребителя от оказания услуг по Договору, предоплата, внесенная для заказа и приобретения медицинского изделия, не подлежит возврату Потребителю, поскольку будет покрывать прямые убытки Исполнителя, подлежащие компенсации Потребителем в соответствии с п. 1 ст. 782 ГК РФ.
- 5.12. Потребитель (Пациент) уведомляется, что в случае необходимости он должен будет самостоятельно приобрести сопутствующие товары для оказания медицинской услуги с применением медицинских изделий.
- 5.13. В случае объективной невозможности исполнения Договора любой из сторон, а также при прекращении Договора по предусмотренным в Договоре или законе основаниям, при наличии предоплаты со стороны Потребителя (Пациента) либо Заказчика, Исполнитель в течение 10 (десяти)

дней со дня обращения к Исполнителю с письменным заявлением осуществляет возврат денежных средств за исключением стоимости фактически оказанных услуг и понесенных расходов, а также за исключением стоимости, внесенной для заказа и приобретения медицинского изделия, которое носит индивидуально – определенный характер.

5.14. После оказания Исполнителем медицинской услуги Стороны подписывают Акт об оказании услуг. В случае немотивированного отказа Потребителя от подписания Акта об оказании услуг Исполнитель вправе составить Акт об оказании услуг в одностороннем порядке. В таком случае услуги будут считаться оказанными Исполнителем, принятыми Потребителем и подлежащими оплате в соответствии с условиями Договора.

6. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Возврат денежных средств осуществляется только на основании заявления, при этом:

- если медицинские услуги были оплачены наличными денежными средствами, то и возврат осуществляется наличными денежными средствами из кассы;
- в случае возврата денежных средств, полученных в безналичном порядке с использованием банковской карты/перевода со счета, возврат осуществляется только в безналичной форме на банковскую карту/счет, с которых совершалась оплата.

6.2. Для осуществления возврата денежных средств по Договору Потребитель (Пациент) или Заказчик должен обратиться в регистратуру Исполнителя по месту оказания услуг, администратор оказывает содействие в заполнении заявления о возврате денежных средств.

6.3. Для оформления документов на возврат денежных средств по Договору Потребитель (Пациент) или Заказчик обязан предоставить на обозрение документ, удостоверяющий личность, заполнить заявление на возврат денежных средств по Договору.

6.4. Причины возврата денежных средств:

- отказ Потребителя (Пациента) от исполнения Договора в порядке ст. 32 Закона «О защите прав потребителей»;
- отсутствие медицинских показаний для оплаченной услуги (исследования), замена методики лечения;
- Потребитель (Пациент) не подготовлен к получению оплаченной услуги (исследованию);
- оплаченная услуга не была оказана Потребителю (пациенту);
- техническая неисправность оборудования, ошибка администратора (наименования услуги и/или кода услуги, стоимости услуги), невозможность оказания услуги по техническим причинам (отсутствие электроснабжения и др.), отсутствия врача;
- иные обстоятельства, предусмотренные Гражданским кодексом РФ, Законом «О защите прав потребителей».

6.5. Возврат денежных средств по оказанным услугам производится в тот же день либо Исполнитель оформляет письменный ответ с указанием причин отказа в установленные законом сроки.

6.6. Оплата медицинской услуги потребителем и (или) заказчиком путем перевода средств на счет третьего лица, указанного исполнителем (в письменной форме), не освобождает исполнителя от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем и (или) заказчиком суммы как при отказе от исполнения договора, так и при оказании медицинских услуг (выполнении работ) ненадлежащего качества, в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

7. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ВЫДАЧИ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ (копий медицинских документов, выписок из медицинских документов)

7.1. Выписки из амбулаторных карт, справки и их копии выдаются в соответствии с положениями Приказа Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

7.2. Исполнитель после исполнения Договора (Спецификации) выдает Потребителю (Пациенту) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие 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.

7.3. Для получения впоследствии копий медицинских документов или выписок из них Потребитель (Пациент) вправе представить соответствующий запрос на бумажном носителе (при личном обращении или по почте), либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного Потребителем либо его законным представителем с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), единой системы идентификации и аутентификации, федеральных государственных информационных систем в сфере здравоохранения, государственных информационных систем в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинских информационных систем медицинских организаций и иных информационных систем, предназначенных для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинских организаций и предоставляемых ими услуг.

7.4. Запрос составляется в свободной форме и содержит данные: сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии); реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; адрес места жительства (места пребывания); почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии); сведения о законном представителе; наименования запрашиваемых документов; сведения о способе получения документов; дата подачи запроса и подпись заявителя.

7.5. При подаче запроса лично, а также при личном получении копии медицинских документов и выписок из них Потребитель (Пациент) предъявляет документ, удостоверяющий личность. Законный представитель потребителя дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

7.6. В случае выбора способа получения Потребителем (его законным представителем) запрашиваемых документов по почте соответствующие документы направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

В случае отсутствия в запросе необходимых вышеуказанных сведений и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, Исполнитель в письменной или электронной форме информирует об этом Потребителя (Пациента) либо его законного представителя в срок, не превышающий 14 (четырнадцать) календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.

Предоставление Потребителю либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра в срок 30 (тридцать) дней с момента подачи заявления Заказчиком (Потребителем).

7.7. Медицинская документация выдается только лично Потребителю (Пациенту), при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, либо его Доверенному лицу при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

7.8. Рекомендации по лечению, направления на инструментальные и лабораторные исследования, лекарственные назначения и прочая документация, относящаяся непосредственно к процессу лечения, выдается лечащим врачом во время приема.

7.9. Медицинские услуги Исполнителя позволяют Потребителю (Пациенту) вернуть социальный налоговый вычет.

7.9.1. Для подготовки Справки об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговый орган лицу, фактически оплатившему медицинские услуги, необходимо обратиться в регистратуру Исполнителя по месту оказания услуг, администратор оказывает содействие в заполнении заявления для выдачи указанной справки.

7.9.2. Справка об оплате медицинских услуг для представления в налоговый орган за одну и ту же медицинскую услугу выдается только одному лицу. В случае если оба налогоплательщика хотят получить налоговый вычет на лечение, им необходимо согласовать, в каком объеме каждый принимал участие в оплате медицинских услуг и указать информацию в заявлении.

7.9.3. Налогоплательщиком могут выступать близкие родственники Потребителя (Пациента): супруг/супруга; родители (мать/отец); ребенок (до 24 лет, если ребенок (в том числе усыновленный)

является обучающимся по очной форме обучения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность).

7.9.4. Справка об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговый орган заполняется Исполнителем в 2 (двух) экземплярах: для Заявителя и для Исполнителя. Заполненная справка заверяется печатью и подписью должностного лица, выдается для подачи в налоговый орган.

По просьбе заявителя, Справка об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговый орган, заверенная усиленной электронно-цифровой подписью, подается Исполнителем в ИФНС в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи (ТКС). На это у Исполнителя есть 30 (тридцать) календарных дней с даты получения заявления от пациента (или лица, оплатившего услуги). В указанном случае Потребителю (Пациенту) и лицу, фактически оплатившему медицинские услуги, необходимо заполнить также Согласие на обработку персональных данных для целей предоставления в налоговые органы справки.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

8.1. Исполнитель обязуется хранить в тайне информацию о факте обращения Потребителя (Пациента) за оказанием платных медицинских услуг, состоянии его здоровья, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении (врачебная тайна).

8.2. Принимая во внимание, что оказание медицинских услуг Потребителю (Пациенту) связано с обработкой специальной категории персональных данных, касающихся состояния здоровья, а также сведений, составляющих врачебную тайну, Потребитель (Пациент) при заключении Договора подписывает письменное согласие на обработку персональных данных в порядке, установленном законодательством РФ, по форме, утвержденной Исполнителем.

9. ДИСТАНЦИОННАЯ ПЕРЕДАЧА ИНФОРМАЦИИ

9.1. Потребитель (Пациент) вправе дать согласие на получение информации об услугах Исполнителя (акциях, скидках и пр.) по телефону, электронному адресу, указанным в Договоре.

9.2. Потребитель (Пациент) вправе дать согласие на передачу ему информации, в том числе, но не ограничиваясь ответами на письменные обращения, жалобы, досудебные претензии, а также кассовые чеки, по электронной почте, голосовыми сообщениями, по телефонной связи, текстовыми смс-сообщениями, а также с использованием систем мгновенного обмена сообщениями в мессенджерах. Кассовые чеки направленные по электронной почте, имеет одинаковую юридическую силу с кассовым чеком, выдаваемом на бумажном носителе.

9.3. Дистанционная передача информации является правом, а не обязанностью Исполнителя. Исполнитель вправе приостановить или прекратить дистанционную передачу информации, предусмотренную настоящим разделом Правил.

9.4. Потребитель (Пациент) при оформлении согласия о передаче информации об услугах по открытым каналам связи (электронная почта, мессенджеры) предупрежден о возможных рисках, существующих при отправке информации таким способом, при котором Исполнитель не несет ответственность, в том числе за следующие события:

- о возможности доступа третьих лиц к направляемой информации в процессе и/или в результате ее пересылки (в том числе, но не исключительно, несанкционированного доступа к конечному оборудованию пользователя, прямой или случайной передачи пароля, незаконных действий третьих лиц);
- неполучения информации по различным причинам, не зависящим от отправителя (электронная почта переполнена, заблокирована или недоступна, настройки и правила обработки сообщений электронной почты на почтовом сервере не позволяют принимать сообщения интернет- домена отправителя, технические и другие причины);
- повреждения файлов.

10. ОСОБЕННОСТИ ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА ГРАЖДАНИНУ, ПРИЗНАННОГО СУДОМ НЕДЕЕСПОСОБНЫМ

10.1. От имени гражданина, признанного судом недееспособным, сделки совершает его опекун, в связи с этим Сторонами являются Исполнитель и Заказчик – опекун недееспособного Пациента.

Плательщиком по Договору выступает опекун недееспособного Пациента, однако сами медицинские услуги оказываются непосредственно недееспособному Пациенту.

10.2. Необходимым условием оказания услуг недееспособному Пациенту, является дача опекуном такого пациента информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство по форме, утвержденной Исполнителем.

10.3. Согласие на обработку/передачу данных, отнесенных действующим законодательством к персональным данным и/или врачебной тайне, по форме утвержденной Исполнителем, необходимо для исполнения Договора недееспособному Пациенту, дает опекун такого Пациента. Опекун вправе получать информацию о состоянии здоровья недееспособного Пациента.

11. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ ПАЦИЕНТАМ

11.1. Особенности заключения и исполнения договора на оказание платных медицинских услуг, если несовершеннолетний Пациент не достиг возраста 14 лет: Договор на оказание платных медицинских услуг от имени несовершеннолетних Пациентов, не достигших 14 лет, могут заключать только их законные представители (родитель, усыновитель, опекун). В связи с этим сторонами договора на оказание платных медицинских услуг являются Медицинская организация и Заказчик – Законный представитель несовершеннолетнего Пациента, не достигшего 14 лет. Плательщиком по договору выступает Законный представитель несовершеннолетнего Пациента, не достигшего 14 лет, однако сами медицинские услуги оказываются непосредственно несовершеннолетнему Пациенту, не достигшему 14 лет. Необходимым условием оказания Медицинских услуг несовершеннолетнему Пациенту, не достигшему 14 лет, является дача Законным представителем такого несовершеннолетнего Пациента информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство по форме, утвержденной Медицинской организацией. Согласие на обработку/передачу данных, отнесенных действующим законодательством к персональным данным и/или врачебной тайне, по форме, утверждённой Медицинской организацией, необходимое для выполнения договора на оказание медицинских услуг несовершеннолетнему Пациенту, не достигшему 14 лет, дает Законный представитель такого Пациента. Законный представитель вправе получать информацию о состоянии здоровья несовершеннолетнего Пациента, не достигшего 14 лет.

11.2. Особенности заключения и исполнения договора на оказание платных медицинских услуг, если возраст несовершеннолетнего Пациента от 14 до 18 лет: Несовершеннолетние Пациенты в возрасте от 14 до 18 лет заключают договор на оказание платных медицинских услуг с письменного согласия своих законных представителей (родителя, усыновителя или попечителя). Таким образом, сторонами договора на оказание платных медицинских услуг несовершеннолетнему Пациенту в возрасте от 14 до 18 лет являются Медицинская организация, несовершеннолетний Пациент в возрасте от 14 до 18 лет и Законный представитель Пациента в возрасте от 14 до 18 лет. Согласие Законного представителя несовершеннолетнего пациента в возрасте от 14 до 18 лет на заключение договора на оказание платных медицинских услуг может быть дано также в виде отдельного письменного заявления, при этом подпись Законного представителя на таком заявлении в обязательном порядке должна быть удостоверенного нотариусом. Законный представитель несовершеннолетнего Пациента в возрасте от 14 до 15 лет (для больных наркоманией – до 16 лет) дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и получает информацию о состоянии его здоровья. Несовершеннолетний Пациент старше 15 лет (для больных наркоманией – старше 16 лет) вправе самостоятельно давать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Если несовершеннолетний Пациент старше 15 лет (для больных наркоманией – старше 16 лет) в договоре на оказание платных медицинских услуг, или согласии на обработку персональных данных, или информированном добровольном согласии не указал перечень лиц, которым информация о состоянии его здоровья может быть предоставлена, то Законный представитель не вправе получать такую информацию. Право на дачу согласия на обработку/передачу данных, отнесенных действующим законодательством к персональным данным и/или врачебной тайне, по форме, утверждённой Медицинской организацией, необходимого для выполнения договора на оказание медицинских услуг, возникает у несовершеннолетнего Пациента также с 15-летнего возраста (для больных наркоманией – старше 16 лет). Несовершеннолетний, достигший 16 лет, может быть объявлен полностью дееспособным (эмансипация) по решению органа опеки и попечительства или по решению суда. Такой Пациент может являться Стороной по

договору оказания медицинских услуг и Плательщиком, обладает всеми правами и обязанностями Пациента в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения.

12.ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. В случае расхождения условий настоящих Правил с условиями Договора, преимущественную юридическую силу имеют условия, изложенные в Договоре.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ
для пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей
сети клиник НИАРМЕДИК**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей сети клиник НИАРМЕДИК¹ (далее по тексту - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей во время их нахождения в месте оказания услуг сети клиник НИАРМЕДИК (далее по тексту - Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем), сопровождающими их лиц и иными посетителями и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для сотрудников Клиники и пациентов, сопровождающих их лиц: законных представителей пациентов, представителей по доверенности, иных посетителей Клиники, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Настоящие Правила размещаются на информационном стенде (стойке) регистратуры в доступном для пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей месте для самостоятельного ознакомления с Правилами, а также на официальном сайте <https://www.nimed.ru> в сети Интернет (далее по тексту - Сайт).

1.4. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения потребителя (пациента);
- права и обязанности потребителя (пациента);
- порядок рассмотрения конфликтных ситуаций между потребителем (пациентом) и Клиникой;
- порядок предоставления потребителю (пациенту) информации о состоянии здоровья;
- порядок выдачи Клиникой копий медицинской документации, отражающих состояние здоровья пациента, копий его медицинских документов, справок, медицинских заключений;
- режим работы Клиники;
- ответственность пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей Клиники.

1.5. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, получающих медицинскую помощь в Клинике, представителей пациентов, сопровождающих пациентов лиц и иных посетителей Клинике (далее по тексту – Потребитель (Пациент)).

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ (ПАЦИЕНТА) В КЛИНИКУ

2.1 Клиника оказывает платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг (работ), указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, а также иные услуги, не запрещенные действующим законодательством РФ.

¹ Здесь и далее под терминами «Сеть клиник НИАРМЕДИК» понимаются следующие входящие в одну группу лиц юридические лица: ООО «Доктор рядом» (ОГРН 1197746740718), ООО «МК Доктор рядом» (ОГРН 1157746867464), ООО «Хорошее настроение» (ОГРН 1137746423979), АО «НМС» (ОГРН 1047796105170), ООО «Беркана Медика» (ОГРН 1167746741359), ООО «Орхидея» (ОГРН 1104025002300), ООО «ОК «Ниармедик – Доктор рядом» (ОГРН 1197746740718).

2.2. Для получения медицинской помощи в Клинике пациент может лично, либо через своего представителя обратиться к администратору на стойку регистратуры Клиники, записаться по телефону. Предварительная запись осуществляется по телефону: +7 _____, посредством направления формы «Записаться онлайн» на сайте <https://www.nrmed.ru/>, или в мобильном приложении, или непосредственно Исполнителем в месте оказания услуг на стойке регистратуры. День и время приема врача выбирается Потребителем (Пациентом) из имеющихся вариантов, доступных для записи на день обращения, по согласованию с администратором.

2.3. При первичном обращении Потребитель (Пациент) предъявляет документ, удостоверяющий личность, далее оформляется медицинская карта и договор на оказание платных медицинских услуг (с обязательным уведомлением об информировании Потребителя), который подписывается сторонами.

Потребителем (Пациентом) подписываются также следующие документы:

- согласие на обработку персональных данных (общих, специальных);
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- согласие на получение рассылки рекламно-информационных материалов (по желанию).

2.4. Потребитель (Пациент) без предварительной записи принимается после Потребителей (Пациентов) с предварительной записью, либо в свободное время между приемами Потребителей (Пациентов) с предварительной записью, при наличии свободного времени специалиста Клиники для приема.

2.5. Информация режиме работы, о времени приема специалистов, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, о времени и месте приема руководителя Клиники, Потребитель (Пациент) получает на информационных стендах (стойке регистратуры) Исполнителя, а также на официальном сайте <https://www.nrmed.ru/>.

2.6. Клиника не участвует в программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и оказывает платную медицинскую помощь.

2.7. При первичном обращении Потребителя (Пациента) рекомендуется прийти в Клинику за 20 (двадцать) минут до начала приема. В течение этого времени у Потребителя (Пациента) будет возможность ознакомиться с условиями типовой формы договора на оказание платных медицинских услуг и иной информацией, и документами в доступной и наглядной форме на информационных стендах (стойке регистратуры) Исполнителя, и далее оформить документы, указанные в пункте 2.3 настоящих Правил.

2.8. Сотрудники Клиники заинтересованы в оказании каждому Потребителю (Пациенту) услуг надлежащего качества. Поэтому при опоздании на прием более чем на 15 (пятнадцать) минут, не позволит оказать качественную медицинскую услугу в оставшееся забронированное время приема, соответственно, специалист вправе изменить запланированный объем работы, разделить объем работы на несколько посещений или отменить приём.

2.9. Инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей, оформляют документы вне очереди на стойке регистратуры с администратором, а также пользуются правом внеочередного приема руководителями и другими должностными лицами Клиники в соответствии с Указом Президента РФ от 2 октября 1992 г. № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов».

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ (ПАЦИЕНТА)

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении **ПОТРЕБИТЕЛЬ (ПАЦИЕНТ) ИМЕЕТ ПРАВО** на:

- выбор врача с учетом его согласия;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, т.е. информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя;
- информацию о фамилии, имени и отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- получать в доступной форме полную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, применяемых методах диагностики и лечения, связанными с ними рисками, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
- на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки медицинских документов;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном в Клинике центре порядке с жалобой к должностным лицам и руководству Клиники;
- обращение в установленном законодательстве РФ порядке к должностным лицам государственных органов или в суд.

3.2. ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ (ПАЦИЕНТА). При обращении за медицинской помощью и ее получении Потребитель (Пациент) обязан:

- оплатить Клинике стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники, по факту обращения;
- соблюдать настоящие Правила;
- удостоверить личной подписью согласие на обработку персональных данных и на выполнение медицинского вмешательства;
- соблюдать режим лечения;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские требования и предписания лечащего врача;
- являться на прием к врачу или на процедуру по предварительной записи;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать санитарно-гигиенический режим, в т.ч. обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов;
- уважительно относиться к медицинским работникам Клиники и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к посетителям Клиники;
- соблюдать общественный порядок;
- не допускать нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к сотрудникам Клиники и/или к другим пациентам/посетителям, сопровождающееся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Клиники;
- соблюдать правила пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Потребитель (Пациент) должен немедленно сообщить об этом сотруднику Клиники;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличия заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение.

3.3. ПАЦИЕНТУ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

3.3.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения причинения вреда жизни и здоровью, и имуществу посетителей Клиники, предотвращения уголовных и административных правонарушений, в том числе разглашения врачебной и личной тайны пациентов, соблюдения санитарно-эпидемиологических норм и правил Потребителю (Пациенту) и посетителям запрещается:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курить в зданиях в помещениях Клиники, а также на его территории;
- проносить на территорию Клиники 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;
- употреблять на территории учреждения алкогольные, наркотические и иные токсические вещества, появляться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- пользоваться служебными телефонами в личных целях;
- производить фото-, аудио - видеосъемку без предварительного письменного согласия руководства Клиники. При этом съемка допускается только в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите врачебной тайны и/или не нарушает прав других граждан.
- осуществлять телефонные звонки посредством функции «громкая связь»;
- использовать гаджеты и ноутбуки для компьютерных игр, просмотра и/или прослушивания видео-, аудиоконтента без использования наушников;
- перемещаться по территории Клиники с крупногабаритными предметами, в т.ч. хозяйственными сумками, тележками, рюкзаками, вещевыми мешками, чемоданами, корзинами, пользоваться открытым огнем, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.), передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении Клиники и т. п. Если указанные предметы имеются при себе, пациент и/или посетитель обязан их сдать в гардероб;
- входить без вызова в процедурный кабинет, кабинеты врачей-специалистов;

- выражаться нецензурно, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Клиники;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления или передачи другому сотруднику Клиники (например, медицинскую карту, выданную для посещения следующего специалиста);
- изымать документы из медицинских карт, со стендов и их информационных папок;
- присутствовать при выполнении пациенту медицинских вмешательств без разрешения медицинского работника;
- посещать Клинику с домашними животными;
- портить мебель и/или предметы интерьера Клиники, имущество других посетителей;
- размещать на территории объявления без согласования с руководством Клиники;

3.3.2. Запрещается допуск третьих лиц в кабинеты при оказании медицинских услуг, за исключением случаев:

- сопровождения пациента законным представителем,
- объективной необходимости сопровождения пациента третьим лицом (пациент плохо слышит, видит, старческий возраст, и т.п.).

3.3.3. Запрещается осуществление посетителями (пациентами, сопровождающими их лицами, в том числе законными представителями, др. лицами) аудио- и видеозаписи в помещениях Клиники:

- в кабинетах при оказании медицинских услуг,
- в холлах в целях недопущения нарушения права посетителей на сохранение врачебной тайны.

3.3.4. Предварительная запись на прием не дает пациенту возможности: входить в кабинет без согласия медицинского работника либо без его вызова; входить в кабинет врача во время оказания медицинской помощи другому пациенту; получать медицинскую помощь ранее пациентов, которые также были заранее записаны на прием, но вынуждены были ожидать получения медицинской помощи по причинам, от медицинского работника не зависящим; требовать от медицинского работника немедленного приема и одновременного прекращения оказания медицинской помощи другим пациентам, которым помощь уже оказывается к моменту визита пациента, предварительно записанного на прием.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПОТРЕБИТЕЛЕМ (ПАЦИЕНТОМ) И КЛИНИКОЙ

4.1. В случае нарушения прав пациента, Потребитель (Пациент) может обратиться с жалобой непосредственно к руководителю Клиники или выбрать иные способы защиты своих прав.

4.2. Споры, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Порядок разрешения конфликтов.

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

4.3.2. В случае конфликтных ситуаций Потребитель (Пациент) имеет право непосредственно обратиться к руководству Клиники согласно графику приема граждан или обратиться в письменном виде.

4.3.3. Замечания, предложения и отзывы о работе Клиники могут вписать в «Книгу жалоб и предложений», которая находится у администратора на стойке регистратуры Клиники или отправить по электронной почте info@nrmed.ru.

4.3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан

устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленными действующим законодательством.

4.3.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

4.3.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.3.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Клиники, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый и/или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Анонимные обращения не рассматриваются.

4.3.8. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.3.9. Ответ на письменное обращение, поступившее руководству Клиники, направляется по почтовому адресу и/или электронный адрес, указанный в обращении либо Потребитель (Пациент) приглашается для его получения в место оказания услуг Клиникой.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЮ (ПАЦИЕНТУ) ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ

5.1. Информацию о состоянии здоровья не предоставляют пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информацию сообщают в деликатной форме пациенту или его доверенному лицу/законному представителю, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется при личном обращении пациента только лечащим врачом или другим медицинским работником, принимающим непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

5.6. Запрещено предоставлять информацию о состоянии здоровья при обращении по телефону.

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ КЛИНИКОЙ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, ОТРАЖАЮЩИХ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ, КОПИЙ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, СПРАВОК, МЕДИЦИНСКИХ ЗАКЛЮЧЕНИЙ

6.1. Медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, копии медицинских документов, справки, содержащие сведения о состоянии здоровья пациента и оказания медицинской помощи в Клинике, медицинские заключения (далее - документы) выдаются при личном обращении Потребителя (Пациента) за получением указанных документов в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего полномочия представителя пациента.

Документы выдаются на основании письменного заявления Потребителя (Пациента).

6.2. Медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, их копии, справки, содержащие сведения о состоянии здоровья пациента и оказания медицинской помощи в Клинике выдаются в течение 10 (десяти) дней со дня обращения в Клинику с письменным заявлением.

6.3. Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в журнале.

6.4. Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования пациента, в том числе комиссионного, и содержат комплексную оценку состояния здоровья пациента, включая:

- описание проведенного обследования и (или) лечения, их результатов;
- оценку обстоятельств и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов;
- обоснованные выводы: о наличии (отсутствии) у пациента заболевания (состояния), факторов риска развития заболеваний; о наличии медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, осуществления отдельных видов деятельности, учебы; о соответствии состояния здоровья работника поручаемой ему работе, соответствия обучающегося требованиям к обучению; иные сведения, касающиеся состояния здоровья пациента и оказания ему медицинской помощи.

6.5. Медицинские заключения и справки должны быть выданы в срок, не превышающий 3 рабочих дней после оказания медицинских мероприятий, указанных в пункте 6.4 настоящих Правил.

7. РЕЖИМ РАБОТЫ

7.1. Для получения медицинской помощи в амбулаторных условиях в плановом режиме пациент обращается в регистратуру Клиники для предварительной записи на прием.

7.2. Информация о режиме работы размещена в месте нахождения Клиники и на Сайте.

7.3. Время работы врачей: график работы и часы приема медицинских работников совпадают с общим режимом работы Клиники, уточняются в момент предварительной записи Потребителя (Пациента).

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

8.2. Воспрепятствование процессу оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований сотрудников Клиники, причинение вреда деловой репутации, нарушение настоящих Правил, санитарно-противоэпидемиологических режимов и санитарно-гигиенических норм, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.3. Несоблюдение Потребителем (Пациентом) настоящих Правил влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, в том числе:

- в одностороннем порядке расторжение договора на предоставление платных медицинских услуг;
- отказ пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг (за исключением неотложной помощи).

8.4. Нарушением считается:

- пронос огнестрельного, газового в холодного оружия, ядовитых, радиоактивных, химических и взрывчатых веществ, спиртных напитков и иных предметов, средств, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- употребление на территории Клиники алкогольных, наркотических и иных токсических веществ, появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- агрессивное, грубое или неуважительное отношение к сотрудникам и пациентам и иным посетителям Клиники;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- нарушение иных обязанностей Потребителя (Пациента) и запретов, предусмотренных настоящими Правилами и действующим законодательством.

9. ИСТОЧНИКИ

- Федеральный закон от 30 декабря 2001 года № 195-ФЗ «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях»;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 2002 года № 2300-1 «О защите прав потребителя»;
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции»;
- Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг, внесения изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившими силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006»;
- Приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».