Приложение N 1

к приказу N _____ от 03 ноября 2023 г.

Генеральный директор ООО «Медпраксис клиник»

Савельев А.В._____

Правила предоставления медицинских услуг и пребывания пациентов и посетителей в ООО «Медпраксис клиник»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления медицинских услуг и пребывания пациентов и посетителей в ООО «Медпраксис клиник» (далее по тексту - Правила) регламентируют порядок и условия обслуживания пациентов при предоставлении платных медицинских услуг и немедицинских услуг ООО «Медпраксис клиник» (далее - Клиника), правила пребывания, пациентов (их представителей), сопровождающих лиц, посетителей, заказчиков медицинских услуг, права и обязанности медицинской организации (её работников) .

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с положениями Гражданского кодекса Российской Федерации; Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее - ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"); Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"; постановления Правительства РФ от 11.05.2023 N 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. N 1006" (далее - Правил), иных нормативно-правовых актов.

- 1.3. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационной стойке клиники и на сайте : medpraxis.info

1.4. При обращении в Клинику пациенты (их представители) и посетители обязаны ознакомиться с Правилами и соблюдать их.

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

- 2.1. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой в соответствии с перечнем услуг, составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора в клинике непосредственно, или по телефону +7 (812) 317-20-33, а также на сайте Клиники: medpraxis.info

2.2. При оказании платных медицинских услуг пациент обладает правами, предусмотренными законодательством об охране здоровья граждан и о защите прав потребителей.

2.3. При оказании платных медицинских услуг реализуется принцип приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи.

2.4. Услуги оказываются в часы работы Клиники:

Ежедневно с понедельника по воскресенье включительно с 8.00 утра до 21.00. вечера. В праздничные дни время работы Клиники устанавливается приказом Генерального директора, с размещением информации на сайте Клиники.

Адрес Клиники: г.Кудрово, ул. Австрийская, д. 4, вход с улицы.

Информация о времени приема врачей, работе лаборатории доступна по телефону +7 (812) 317-20-33.

- 2.5. Перечень оказываемых платных услуг и их стоимость определяется прейскурантом, утверждаемым Генеральным директором Клиники. Клиника размещает информацию о

лицензиях и предоставляемых услугах для свободного ознакомления на информационных стендах и на сайте: medpraxis.info в объеме, предусмотренном требованиями законодательства РФ.
2.6. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандартов медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения РФ, и клинических рекомендаций (при их наличии), либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.
2.7. Платные медицинские услуги оказываются при наличии информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя).

3. Порядок обращения в Клинику для получения услуг
3.1. Пациент предварительно записывается на осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности путем:
- непосредственного обращения к администратору Клиники;
- по телефону +7 (812) 317-20-33
- через электронный сервис «Запись on-line» на сайте клиники medpraxis.info (при этом пациент самостоятельно выбирает удобное ему время из доступного в расписании, подтверждение записи администратором производится),
3.2.При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя и телефон.
3.3. Для получения медицинской помощи на дому пациент может вызвать врача по телефону+7 (812) 317-20-33.
3.4. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 112.
3.5. При обращении в Клинику пациент имеет право выбрать или изменить ранее выбранного врача с учетом объективных возможностей Клиники.
3.6. Клиника осуществляет предварительное телефонное или иное оповещение о назначенном приеме с целью напоминания или отмены приема. Оповещение осуществляется путем направления SMS-сообщений или сообщений в мессенджеры. Клиника не несет ответственности за невозможность предупредить пациента об изменениях в приеме из-за неверно указанного телефона, из-за выключенного телефона или в случае, если пациент не ознакомился с сообщением.
3.7. Если пациент обращается в Клинику впервые, ему следует явиться не менее чем за 10-15 минут до назначенного времени для заключения договора и заполнения всей необходимой медицинской документации (информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств, согласия на обработку персональных данных), оформления амбулаторной карты, а также ознакомления с документами Клиники.
3.8. В случае опоздания или невозможности явиться на прием пациент обязан заранее предупредить Клинику по телефону: + 7 (812) 317-20-33, либо sms сообщением, либо сообщением в мессенджеры.
3.9. При опоздании (независимо от причины) на прием на 15 минут или менее, время приема может быть сокращено на время опоздания (при этом стоимость приема (осмотр, консультацию) изменению не подлежит.
3.10. При опоздании (независимо от причины) на прием более чем на 15 минут и при отсутствии возможности перенести прием на время, следующее за назначенным, пациенту может быть предложено перенести прием на иное удобное время или отказано в приеме.
В случае систематических (более 3 раз) опозданий пациентов к назначенному времени приема, Клиника оставляет за собой право отказать в дальнейшем обслуживании пациента.
3.11. При обращении в Клинику пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность, а при получении медицинской помощи в рамках программы медицинского страхования (ДМС) также действующий страховой полис. Законные представители

несовершеннолетних Пациентов представляют документы, указанные в пункте 4.11. настоящих Правил.
3.12. При обращении в Клинику впервые пациент (либо заказчик) заключает договор оказания платных медицинских услуг. Оформление договора производится администратором Клиники в письменной форме.
3.13. В соответствии со статьей 20 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 24.07.2023) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении:
лица, не достигшего возраста 15 лет; лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство.
3.14. Если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных услуг, не предусмотренных договором, Клиника обязана согласовать это с пациентом (заказчиком).
3.15. По желанию пациента (заказчика) Клиника организует дополнительные консультации специалистов или консилиумы врачей за счет средств пациента (заказчика).
3.16. Пациент (заказчик) обязан оплатить предоставленную Клиникой услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.
3.17. Оплата услуг осуществляется наличными денежными средствами (в рублях), либо с использованием банковской карты, либо путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный Договоре на оказание услуг, на основании действующего Прейскуранта.
Пациенту (заказчику) выдается документ, подтверждающий произведенную оплату (контрольно-кассовый чек), с указанием оказанных услуг.
3.18.В случае, когда заказчиком выступает юридическое лицо, оплата услуг производится в безналичном порядке.
3.19. При наличии у пациента полиса добровольного медицинского страхования оплата услуг с согласия Исполнителя может осуществляться страховщиком, выдавшим пациенту полис. В этом случае пациент оплачивает только те услуги, которые не включены в программу страхования пациента или не согласованы со страховщиком.
3.20. В случае неоплаты страховщиком оказанных пациенту услуг в полном объеме или в части, пациент обязан оплатить оказанные услуги самостоятельно в течение пяти дней после выставления ему счета.
3.21. После оформления документов пациент ожидает времени приема и проходит на прием только по приглашению работников Клиники.

4. Порядок предоставления платных медицинских услуг
4.1. Клиника предоставляет услуги, качество которых соответствует условиям договора и требованиям, предусмотренным законодательством РФ.
4.2. Приемы подразделяются на первичные и повторные.
4.2.1 Первичный прием - первичное обращение пациента к конкретному специалисту и последующие обращения к этому специалисту более чем через один месяц с момента первого обращения.
4.2.2 Повторный прием - повторное обращение пациента к одному специалисту до истечения одного месяца с момента первичного обращения.
4.3. На приеме пациент обязан сообщить лечащему врачу, в целях качественного оказания медицинских услуг, **всю информацию**, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий, в том числе информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и

противопоказаниях. Предоставить врачу ранее полученные выписки из медицинских учреждений, результаты анализов и заключения диагностических процедур, при их наличии. Женщины обязаны поставить в известность о беременности, либо кормлении ребенка грудью.
4.4. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется лечащим врачом в соответствии со стандартами и клиническими рекомендациями оказания медицинской помощи.
4.5. При согласии на оказание медицинской помощи пациент обязан соблюдать рекомендованный лечащим врачом план обследования и лечения.
4.6 Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с главным врачом, в случае агрессивного, неуважительного поведения пациента, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.
4.7. Пациент имеет право обратиться к главному врачу с письменным заявлением о замене лечащего врача с указанием причин замены. В таком случае главный врач должен содействовать выбору пациентом другого врача при наличии объективной возможности со стороны Исполнителя;
4.8. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну. Указанная информация может быть предоставлена третьим лицам только с письменного согласия Пациента (законного представителя несовершеннолетнего пациента), за исключением случаев, предусмотренных ст. 13 ФЗ №323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».
4.9. По письменному заявлению пациента Клиника выдает копию амбулаторной карты, выписки из амбулаторной карты. Документы выдаются в первый рабочий день, следующий за днем получения заявления, а в случае, когда амбулаторная карта находится в архиве, - в течение 3 (рабочих) дней со дня получения заявления.
4.10. По требованию пациента Клиника предоставляет документы, необходимые для получения налоговых вычетов в соответствии с налоговым законодательством. Документы выдаются не позднее 10 (десяти) рабочих дней, следующих за днем получения заявления.
4.11. Посещение Клиники несовершеннолетними пациентами, не достигшими возраста 15 лет, в сопровождении лиц, не являющихся их законными представителями (родителями, опекунами) допускается только с согласия законного представителя, удостоверенного нотариально, либо оформленного в простой письменной форме в присутствии администратора клиники, при предъявлении паспорта законного представителя и свидетельства о рождении ребенка.

В письменном согласии в обязательном порядке должны быть указаны: имя законного представителя, его статус в отношении ребенка (отец, мать, опекун, попечитель), паспортные данные (серия, номер, орган, выдавший паспорт, код подразделения, дата выдачи паспорта) законного представителя и сопровождающего лица, а также указание, на какие действия выражает согласие законный представитель.
4.12. Нахождение сопровождающих лиц, кроме законных представителей пациента, в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача, медицинской сестры процедурной, и при условии выполнения всех требований и указаний медицинского персонала.
4.13. В помещениях Клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся у выхода из Клиники.

5. Правила поведения пациентов и посетителей в Клинике.
5.1.Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения террористической деятельности и иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима на территории Клиники **запрещается:**
5.1.1 проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие либо применение (использование) которых может представлять угрозу для безопасности окружающих;

5.1.2 находиться в служебных помещениях Клиники;
5.1.3 находится в Клинике в верхней одежде, в обуви без бахил; в грязной и рабочей спецодежде, нахождение в которой в помещениях Клиники может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима;
5.1.4. курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях Клиники;
5.1.5.употреблять алкогольные напитки и наркотические вещества перед посещением Клиники. Посетителю с запахом алкоголя, неадекватным поведением может быть отказано в оказании услуг без объяснения причин. При этом может быть составлен акт о нарушении правил внутреннего распорядка, вызван наряд полиции.
5.1.6. выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к медицинскому персоналу и другим посетителям Клиники, допускать обращение в грубой форме, громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверьми;
5.1.7 оставлять малолетних детей без присмотра в коридорах, холлах, кабинетах Клиники. Следить за поведением детей, не допуская порчу имущества Клиники;
5.1.8 выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления;
5.1.9. изымать документы со стендов и из информационных папок;
5.1.10. размещать объявления без разрешения администрации;
5.1.11 производить фото - и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
5.1.12. выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в Клинике в иных коммерческих целях;
5.1.13. оставлять без присмотра личные вещи, персонал не имеет возможности взять на себя ответственность за их сохранность;
5.1.14. посещать Клинику с домашними животными;
5.1.15 пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры); на время приема рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
5.1.16 портить мебель и предметы интерьера, трогать медицинское оборудование и инструменты;
5.1.17. - нахождение сопровождающих лиц, кроме законных представителей пациента, в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

Запрещается посещение Клиники в случаях карантинных заболеваний!
При наличии симптомов заболевания ОРВИ обязательно ношение медицинской маски!

5.2. Пациенты обязаны:
5.2.1 строго соблюдать режим лечения, назначения и рекомендации, данные врачом, в том числе, о характере питания, физических нагрузках, ограничениях, явках на контрольные осмотры и исследования. Невыполнение рекомендаций врача влечет за собой снятие ответственности за результат лечения.
5.2.2 предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, отягощенной наследственности, непереносимости лекарственных препаратов и имеющихся аллергических реакциях и противопоказаниях к лечению, перенесенных и имеющихся заболеваниях, операциях, травмах, проведенных ранее обследованиях и лечении, а также иные сведения, которые могут сказаться на ограничении или качестве оказываемых услуг.
5.2.3 при изменении состояния здоровья незамедлительно уведомить об этом Клинику по телефону, либо посредством информирования медицинского персонала Клиники на очередной консультации или процедуре;
5.2.4 при возникновении связанных с лечением вопросов или осложнений, включая обращение и (или) непредвиденную госпитализацию в другую медицинскую организацию, сообщать об этом лечащему врачу любым доступным пациенту способом: на сотовый телефон врача, по телефону

+7 (812) 317-20-33, сообщением в вотсап, или на электронную почту Клиники: zapis@medpraxis.info

6. Пожарная безопасность

6.1. Деятельность Клиники осуществляется с соблюдением требований пожарной безопасности и правил противопожарного режима.

Пациент, сопровождающие лица и посетители Клиники обязаны соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники и выполнять их указания.

6.2. При обнаружении пожара следует немедленно сообщить о нем в пожарную охрану по телефону **01** (с мобильного – **101**) либо **112**, а также любому сотруднику Клиники.

6.3. Эвакуация пациентов и посетителей организуется персоналом Клиники в установленном порядке.

6.3.1 Планы эвакуации с указанием эвакуационных маршрутов (сплошные линии зеленого цвета) вывешены на видном месте в помещениях Клиники.

6.3.2 Эвакуация начинается с помещения, где возник пожар, а также из помещений, которым угрожает опасность распространения огня и продуктов горения.

6.4. При эвакуации сохраняйте спокойствие. Руководствуйтесь следующими правилами:

6.4.1 горящие помещения и задымленные места проходите быстро, задержав дыхание;

6.4.2 по возможности защитите нос и рот влажной плотной тканью;

6.4.3 при сильном задымлении передвигайтесь пригнувшись или ползком (ниже к полу чистый воздух сохраняется дольше);

6.4.5 если на человеке загорелась одежда, не давайте ему бежать, помогите сбросить горящую ткань, погасите ее водой либо набросьте на горящего любое покрывало (не закрывая голову!) и плотно прижмите (при ограниченном доступе воздуха горение прекратится).

6.5. При пожаре запрещается открывать окна и двери, разбивать стекла до начала тушения пожара без цели эвакуации, так как приток свежего воздуха способствует быстрому распространению огня.

7. ООО «Медпраксис клиник» имеет право:

7.1. самостоятельно определять график консультаций и процедур, график работы специалистов. Внесение изменений в доступный для ознакомления график работы специалистов не является ненадлежащим выполнением условий Договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного с пациентом Клиники;

7.2. заменить лечащего врача при наступлении объективной невозможности проводить лечение данным специалистом, с предварительным уведомлением об этом Пациента, а также при необходимости направить Пациента для консультации к другим специалистам соответствующего профиля и квалификации;

7.3. самостоятельно в лице специалистов Клиники осуществлять выбор тактики и методики лечения, метода анестезиологического пособия, подбор материалов и медикаментов, определять объём диагностических, профилактических и лечебных мероприятий, при условии наличия необходимости их осуществления;

7.4. отказать Пациенту в оказании медицинских услуг при отсутствии медицинских показаний или при наличии (обнаружении) противопоказаний к определённому методу диагностики или лечения, или при нарушении Пациентом обязательств, предусмотренных в пункте 5 настоящих Правил;

7.5. отступить от требований соблюдения врачебной тайны, в части стоимости лечения, при несовпадении Заказчика и Пациента в одном лице и отсутствии у Заказчика правового статуса законного представителя Пациента, а именно: передавать информацию, определённую в настоящем пункте, Заказчику по его требованию;

7.6. производить видеосъёмку в помещениях Исполнителя в целях контроля безопасности пациентов и сотрудников Клиники. Предупреждающая информация размещена в помещениях Клиники.
7.7. отказать в приёме Пациенту, явившемуся на приём в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения за исключением экстренных случаев необходимости медицинского вмешательства по жизненно важным показаниям;
7.9. приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору в случае нарушения пациентом/законным представителем пациента своих обязанностей, в том числе установленных сроков оплаты медицинских услуг;
7.10. отказать в предоставлении услуг Пациенту в случае невыполнения требований лечащего врача в случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством, а также при выявлении у Пациента противопоказаний к методам лечения, профилактики, диагностики и реабилитации.
7.11. врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев); при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала,

8. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

8.1. В конфликтной ситуации пациент имеет право обратиться к администрации Клиники с устным или письменным обращением любым удобным для него способом (личное очное обращение, телефон **+7 921 347-44-36** отдел контроля качества обслуживания, почтовое отправление, письмо на электронную почту Клиники: zapis@medpraxis.info.
8.2. Прием пациентов главным врачом (генеральным директором) осуществляется по предварительной записи по телефону +7 (812) 317-20-33
8.3. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно в ходе личной встречи с главным врачом (генеральным директором). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
8.4. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в течение 10 дней со дня его поступления в Клинику, согласно ст. 31 закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» .
Сроки рассмотрения обращений пациентов, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", распространяются также на рассмотрение жалоб пациентов на качество медицинской помощи, поступивших в медицинскую организацию (Письмо Минздрава РФ от 5 апреля 2023 г. № 17-1/3034282-16486).
В соответствии с п. 1 ст. 12 указанного закона письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.
8.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо выдается на руки заявителю администратором клиники, что подтверждается распиской заявителя.