

**УТВЕРЖДАЮ:**

Главный врач  
Общества с ограниченной  
ответственностью

«Клиника «Персона» \_\_\_\_\_

«01» января 2023г.

**ПРАВИЛА**  
**оказания медицинских услуг в медицинской организации**  
**Общество с ограниченной ответственностью «Клиника «Персона»**  
**(ООО «Клиника «Персона»)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг потребителям медицинской организацией - **Обществом с ограниченной ответственностью «Клиника «Персона» (ООО «Клиника «Персона»)**, ОГРН 1172901013031, ИНН/КПП 2901289550\290101001, юридический адрес: 163000, г. Архангельск, ул. Выучейского, дом 25, 1-й этаж, помещение 14, лицензия № ЛО-29-01-002535 от 24.08.2018г. выдана Министерством Здравоохранения Архангельской области, адрес: г. Архангельск, Троицкий просп., 49, тел: 8(8182) 45-45-00 (далее - Организация).

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006, Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками медицинской организации ООО «Клиника «Персона» и Заказчиками (Потребителями), заключившими Договор оказания платных медицинских услуг с Организацией.

1.4. Медицинские услуги в Организации оказываются потребителям на возмездной основе, то есть платной. Платные медицинские услуги оказываются потребителям за счет их личных средств, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

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

1.6. Платные медицинские услуги предоставляются Организацией потребителям на основании действующего на день оказания медицинских услуг Прейскуранта, утверждаемого главным врачом Организации, содержание которого доводится до сведения потребителей путем размещения информации на сайте Организации <https://medclinpesona.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на стойках информации, размещенных в регистратуре.

1.7. Организация оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому населению по обращению и по добровольному согласию Потребителя (законного представителя потребителя, заказчика). В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Организации направляет потребителя для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

В случае обращения потребителей в Организацию, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Организация передает сведения в территориальные органы МВД России по месту

нахождения медицинской организации.

В случае обращения в Организацию потребителя с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, потребитель направляется в инфекционное медицинское учреждение.

1.8. Вся информация о деятельности Организации, настоящие Правила, Прейскурант платных медицинских услуг, документы о государственной регистрации юридического лица, лицензия на осуществление медицинской деятельности, сведения о контролирующих органах располагаются в месте, свободном и доступном для любого посетителя -информационном стенде и стойках информации, расположенных в регистратуре и на официальном сайте Организации <https://medclinpesona.ru>

## 2. Порядок оказания медицинских услуг

2.1. Потребитель может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и иную информацию у администратора Организации непосредственно, по телефону или на сайте Организации.

2.2. Прием потребителей в Организации осуществляется по предварительной записи по телефону 8 (8182) 60-88-60 , 8 (8182) 60-88-66 , либо при личном посещении Организации либо путем заполнения формы на сайте Организации <https://medclinpesona.ru> в часы работы Организации. В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.

2.3. С целью противодействия терроризму, совершению противоправных действий, а также контроля качества оказываемых медицинских услуг в Организации ведется видеонаблюдение. Система видеонаблюдения является открытой и является элементом общей системы безопасности Организации, направленной на обеспечение безопасной организации оказания медицинских услуг, поддержание дисциплины и порядка в Организации, предупреждение возникновения чрезвычайных ситуаций и обеспечение сохранности имущества.

2.4. В связи с ухудшением эпидемиологической обстановки в мире и риском распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19), а также ОРВИ, на территории Организации может вводиться строгий противоэпидемический режим, о введение которого Организация информирует потребителей путем размещения соответствующей информации на сайте Организации <https://medclinpesona.ru>, а также на стойках информации, размещенных в регистратуре. Введение указанного режима может включать в себя ограничение посещения потребителей в плановом порядке, не допуская отказа в медицинской помощи потребителям с заболеваниями и состояниями, которые могут повлечь угрозу жизни и здоровью, включая обострения хронических заболеваний, проведение термометрии, использование СИЗ, сбор эпидемиологического анамнеза и анамнеза заболевания путем заполнения потребителем Анкеты состояния здоровья, соблюдения социальной дистанции и другое.

2.5. Лабораторные исследования проводятся без записи, в порядке очередности обращения в медицинский центр, в установленные часы.

2.6. Услуги процедурного кабинета (инъекции, капельницы) проводятся при наличии направления от лечащего врача.

2.7. График работы Организации доводится до сведения потребителей путем размещения информации на сайте Организации <https://medclinpesona.ru>, а также на информационных вывесках при входе в Организацию и стойках информации, размещенных в регистратуре.

### **Время работы Организации установлено в следующем порядке:**

с понедельника по воскресенье - с 8:00 до 20:00 часов.

В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача, который размещается на информационных вывесках при входе в Организацию и стойках информации, размещенных в регистратуре.

2.8. Медицинские услуги предоставляются при наличии заключенного с потребителем (законным представителем потребителя) письменного договора на оказание платных медицинских

услуг и согласия потребителя (законного представителя потребителя) на обработку персональных данных Организацией.

2.9. Со стороны Организации договор подписывает уполномоченное на совершение этого действия ответственное лицо. Со стороны потребителя договор подписывается потребителем, заказчиком или законным представителем потребителя.

До подписания договора на оказание платных медицинских услуг согласно п. 15 Постановления Правительства РФ № 1006 от 04.10.2012 Потребитель (законный представитель несовершеннолетнего потребителя) подписывает форму Уведомления о последствиях несоблюдения указаний (рекомендаций) медицинской организации.

2.10. В регистратуре при первичном обращении на потребителя заводится медицинская карта, в которую вносятся сведения о потребителе и предоставленных медицинских услугах.

В целях формирования и ведения медицинской документации потребитель (законный представитель потребителя), обращаясь в регистратуру, обязан:

- предложить документ удостоверяющий личность
- предоставить медицинский полис ДМС (при направлении потребителя страховой компанией);
- предоставить необходимые для предоставления медицинских услуг и ведения персонифицированного учета потребителей сведения, в том числе: фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; место рождения; гражданство; данные документа, удостоверяющие личность; место жительства; место регистрации; дата регистрации; контактный телефон, адрес электронной почты для оповещения в необходимых случаях потребителя (законного представителя потребителя) об отмене назначенного приема врача, изменении даты или времени приема, назначенных лечебных процедур.

Организация не несет ответственности за возможные неблагоприятные последствия, связанные с предоставлением потребителем (законным представителем потребителя) недостоверных сведений при внесении их в медицинскую документацию.

2.11. Обязательным условием предоставления медицинских услуг является получение от потребителя (законного представителя потребителя) в письменной форме информированного добровольного согласия на проведение медицинского вмешательства, которое хранится в медицинской документации. При отсутствии информированного добровольного согласия потребитель (законный представитель потребителя) подписывает отказ от проведения (продолжения) медицинского вмешательства, что влечет за собой прекращение оказания медицинской помощи либо предоставления отдельных медицинских услуг.

2.12. Прием врачей всех специальностей осуществляется по графику, составляемому и утверждаемому - Организации. График работы врачей (часы и дни приема) доводятся до сведения потребителей администраторами Организации при непосредственном обращении или по телефону 8 (8182) 60-88-60, 8 (8182) 60-88-66.

Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится на стойках информации, размещенных в регистратуре, а также на сайте Организации

2.13. Потребитель вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистом. Выбранные Потребителем дата и время заносятся в журнал записи (систему записи пациентов) вместе с контактными данными Потребителя. Администратор Организации информирует Потребителя о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру (при необходимости).

2.14. За один день до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста сотрудник Организации связывается с Потребителем для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.

В случае невозможности явиться на прием Потребитель обязан за один день до даты приема предупредить администратора Организации.

В случае опоздания Потребителя на прием более чем на 10 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Потребителю.

2.15. При посещении Организации Потребитель (законный представитель Потребителя)

должен:

надеть бахилы (в осенне-зимний период) и маску (в период строго эпидемиологического режима работы Организации);

в холодное время года потребитель должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

обратиться к администратору изложив цель визита при первичном посещении. Организации потребитель предъявляет паспорт или любой другой документ, удостоверяющий личность. Это необходимо для заключения Договора об оказании медицинских услуг, дачи согласия на обработку персональных данных, дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство (при необходимости) и других документов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" законные представители дают информированное добровольное согласие в отношении:

лица не достигшего возраста лет(16 J^^T д^ица или лиц признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство;

При первичном обращении в Организацию потребителю (законную представителю потребителя) следует явиться на прием за 15- 20 минут до начала приема. Это время требуется для заключения договора и заполнения необходимой медицинской документации. Если потребитель не имеет возможности вовремя прийти на прием, опаздывает или планирует отменить визит, то он должен заранее сообщить об этом администратору по телефону. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время равное 10 минутам и более. В случае если время опоздания превышает 10 минут, прием отменяется либо потребителю предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

2.16. После оформления медицинской карты и подписания договора оказания платных медицинских услуг Потребитель проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. Потребитель входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием. На приеме Потребитель должен сообщить лечащему врачу всю информацию о своем здоровье, необходимую для осуществления лечения, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.

2.17. Для проведения медицинского осмотра Потребителю необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Потребитель самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий.

2.18. По результатам осмотра Потребителю выдается заключение с указанием диагноза и рекомендованным планом лечения.

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

2.20. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема.

2.21. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется Потребителю (законному представителю Потребителя) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию.

2.22. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Потребителя или его законного представителя, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

2.23. Врач по согласованию с главным врачом может отказаться от наблюдения и

лечения Потребителя, если это не угрожает жизни самого потребителя, в случаях несоблюдения потребителем врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора или настоящих Правил.

2.24. В силу существующей публичной обязанности, предусмотренной пунктом 2 статьи 11 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», текущий прием врача может быть прерван либо перенесен по причине обращения к Исполнителю гражданина с заболеваниями или состояниями, потенциально представляющими угрозу для его жизни.

### **3. Права Потребителя**

3.1. При оказании медицинской помощи Потребитель (законный представитель потребителя) имеет право:

- на выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации при наличии согласия другого врача;

- на получение консультаций врачей-специалистов;

- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

- на получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- на выбор лиц, которым в интересах потребителя может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- на получение сведений; отстающих врачей (бнуую тшну

- на возмещение вреда причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи

- на допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

- на предоставление информирования добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

- на отказ от медицинского вмешательства;

- на непосредственное ознакомление с медицинской документацией отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов.

### **4. Обязанности потребителя**

4.1. При обращении в Организацию Потребитель (законный представитель Потребителя) обязан:

- Соблюдать настоящие Правила.
- Выполнять назначения, предписания и рекомендации врача.
- Предоставить Организации информированное добровольное согласие на медицинское

вмешательство в целях оказания медицинских услуг.

□ Соблюдать санитарно-гигиенические нормы, использовать в помещениях медицинской организации сменную обувь или бахилы, средства индивидуальной защиты (маску) в период строго эпидемиологического режима, верхнюю одежду оставлять в гардеробе.

Проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным, не предпринимать действий, нарушить общественный порядок, права других потребителей/посетителей и работников медицинской организации.

□ Заботиться о своем здоровье.

□ Предоставить Организации до оказания медицинских услуг полную информацию и имеющиеся документы (копии документов), касающиеся состояния своего здоровья, которыми он располагает на момент заключения договора оказания платных медицинских услуг и в течение его действия, а именно имеющие отношение к анамнезу жизни, анамнезу заболевания, информировать обо всех перенесенных ранее заболеваниях, включая хронические, инфекционные и венерические, всех видах аллергических реакций, имеющихся невропсихических расстройствах (эпилепсия и проч.), вирусных гепатитах, сахарном диабете, имеющихся патологических и физиологических зависимостях (алкоголь, наркотики), имевшихся ранее и имеющихся заболеваниях крови (анемия и проч.), а также имевшихся длительных кровотечениях, переливаниях крови, ревматических заболеваниях, врожденных или приобретенных пороках сердца, сердечно-сосудистых заболеваниях (сердечная недостаточность, коронарная недостаточность, ишемическая болезнь сердца, гипертоническая болезнь, гипотоническая болезнь, инфаркт и т.д.), иных сосудистых заболеваниях (инсульт, атеросклероз и проч.), наличии сердечного стимулятора или протеза клапана сердца, травмах, заболеваниях органов дыхания, придаточных пазух носа, иных особенностей анамнеза жизни и заболевания, требующихся для медицинского вмешательства, включая информацию о постоянно применяемых лекарственных, гомеопатических препаратах и биологически-активных добавках.

□ Добросовестно выполнять рекомендованные методы подготовки к медицинскому обследованию. При невыполнении рекомендованной подготовки медицинский работник вправе отказать в проведении обследования, если имеется вероятность получения неточного результата назначенного обследования.

Отключать имеющийся сотовый (мобильный) телефон при нахождении в помещениях, в которых осуществляется прием потребителей врачом и проводятся лечебные процедуры;

Являться на консультации, назначенные процедуры и профилактические осмотры вовремя. При невозможности явиться на консультацию, процедуру или осмотр предупредить Организацию (администратора или врача) не позднее, чем за одни сутки до начала консультации (процедуры, осмотра) в часы работы Организации, указанные в разделе 2 настоящих Правил.

□ Оплатить фактически оказанные медицинские услуги, включая согласованные с потребителем дополнительные услуги, в срок и размере, установленные Договором оказания платных медицинских услуг и/или Дополнительным соглашением к Договору оказания платных медицинских услуг.

□ Принять оказанные услуги путем подписания Актов оказанных услуг.

□ Сообщать врачу обо всех изменениях в деятельности его организма (самочувствие и видимые изменения), если даже потребитель считает, что эти изменения не влияют на оказание медицинской услуги Организацией.

□ Предоставить Организации разрешение привлекать для оказания медицинских услуг любого медицинского работника из персонала, а также иных внешних специалистов, необходимость в профессиональном мнении которых возникает во время проведения обследования, лечения.

□ Соблюдать правила запрета курения на территориях и в помещениях.

□ Не причинять вред имуществу медицинской организации, других потребителей и посетителей.

□ Выполнять законные требования работников и лиц, обеспечивающим охрану общественного порядка и общественную безопасность в помещениях медицинской организации и на прилегающей территории.



□ При получении информации об эвакуации из помещений медицинской организации действовать согласно инструкциям (указаниям) медицинских работников и лиц, обеспечивающих общественный порядок и общественную безопасность в соответствии с правилами пожарной безопасности и утвержденному плану эвакуации, сохраняя спокойствие и не создавая паники.

□ При обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному администратору, персоналу медицинской организации.

4.2. Потребителям (законным представителям потребителей) и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдение мер противопожарной безопасности, обеспечения личной безопасности медицинской организации, потребителей и посетителей, защиты персональных данных, врачебной и иной охраняемой законом тайны, запрещается:

□ проносить на территорию медицинской организации в помещения медицинской организации огнестрельное, травматическое, 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;

□ проносить в помещения медицинской организации крупногабаритные предметы ( в т.ч сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

□ входить в служебные помещения медицинской организации не предназначенные для нахождения потребителей и посетителей;

□ принимать пищу в коридорах на лестничных пролетах и других помещениях медицинской организации, не предназначенных для потребления пищи;

□ курить у входа в помещение медицинской организации в коридорах кабинета фойе и других помещениях;

□ распивать алкогольные( спиртные) напитки употреблять наркотические и токсические средства в помещениях медицинской организации и на прилегающей территории;

□ играть в азартные игры в помещениях медицинской организации и на прилегающей территории;

□ остщцять на полу стенад элкментж интерьеру тридорор тржетьых тмнат на стульях бумагу, салфетки, обертки, упаковки, жевательную резинку и прочий мусор;

□ при посещении туалетной комната бросать в раковину и унитаз вату, бумагу, салфетки, обертки, упаковки, жевательную резинку;

□ бегать, прыгать, шуметь хлопать дверью совершать действия агрессивного характера в отношении работников медицинской организации, потребителей и посетителей;

□ оставлять малолетних детей без присмотра;

□ вынимать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

□ самовольно забирать медицинскую карту из медицинской организации

□ размещать в помещениях и на территории какие-либо объявления, справочную информацию без разрешения администрации;

□ производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

□ выполнять функции торговых агентов представителей и находиться в иных коммерческих целях;

□ пользоваться включенным телефоном в помещениях в которых осуществляется прием

потребителей врачом и проводятся лечебные процедуры;

- находиться в помещениях Клиники в верхней, рабочей (специальной) одежде, в загрязненных обуви и одежде, не отвечающих санитарно-гигиеническим требованиям;
- пользоваться служебным телефоном без разрешения представителя администрации медицинской организации;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию медицинской организации и проход потребителей (посетителей) в помещение медицинской организации;
- находится в помещении медицинской организации и на прилегающей территории посещать кабинеты врачей, лечебные процедуры в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения.

4.3. Медицинская организация вправе применять меры контроля соблюдения настоящих Правил и пресечения их нарушений потребителями и посетителями:

- осуществляет отпадение видеонаблюдения за общедоступными помещениями организации и прилегающей территории;
- осуществление медицинским работником устного предупреждения о нарушении настоящих Правил;
- отказ в предоставлении Медицинских услуг потребителю (законному представителю потребителя), находящемуся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- прекращение медицинского вмешательства и с<sup>к</sup>:<sup>^</sup>^:<sup>^</sup>шения медицинских услуг в случае продолжающегося со стороны потребителя (законного представителя потребителя) нарушения настоящих Правил после вынесенного устного предупреждения;
- запрет на пребывание потребителя (законного представителя потребителя) и посетителя в помещениях медицинской организации в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также если нарушаются санитарно-гигиенические требования к посещению медицинской организации, либо потребитель (законный представитель потребителя), посетитель нарушают настоящие Правила после вынесенного устного предупреждения;
- привлечение сотрудников охраны для пресечения нарушений настоящих Правил;
- привлечение сотрудников полиции для пресечения нарушений потребителя и посетителями общественного порядка, при совершении агрессивных действий, угрожающих жизни и здоровью медицинских работников, потребителей и посетителей, имуществу медицинской организации, при невыполнении запрета на пребывание в помещении медицинской организации в случаях, предусмотренных настоящими Правилами.

## **5. Права Организации**

5.1. При осуществлении медицинской деятельности Организация вправе:

- Самостоятельно определять график консультаций, процедур и график работы врачей.
- Отступить от запланированного графика лечения в случае опоздания Потребителя и занятости врача, непосредственно осуществляющего лечение, а в случае опоздания Потребителя на прием к Врачу, более чем на 10 минут, отменить прием и/или перенести его в другое время.
- Заменить врача при наступлении объективной невозможности проводить лечение данным врачом-специалистом, а также при необходимости направить потребителя для консультации к другим собственным врачам-специалистам или в иную медицинскую организацию.
- Самостоятельно в лице врачей-специалистов осуществлять выбор тактики и методики лечения, метода анестезиологического пособия, подбор материалов и медикаментов, определять количество выполняемых рентгенологических снимков, проведение других диагностических, профилактических и лечебных мероприятий, при условии наличия необходимости их осуществления;



□ Рекомендовать потребителю определенные материалы и (или) медикаменты, стоимость которых превышает аналогичные материалы (медикаменты) при наличии для их применения (использования) медицинских показаний и (или) большего лечебного и (или) косметического эффекта;

□ Отказать потребителю в оказании медицинских услуг в случае отказа потребителя дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

□ Отказаться от предоставления услуг потребителю в случаях, если тот хотя бы дважды безосновательно отказался от назначений врачей-специалистов Организации;

□ Отказать в продолжении оказания медицинской услуги в случаях нарушения потребителем условий настоящих Правил с обязательной фиксацией отказа в лечении и причин такого отказа в медицинской документации, при этом критерий «нарушения» является исключительной компетенцией Организации и отражен в п. 7.3 настоящих Правил. Отказ от продолжения лечения возможен только при формулировании врачебных рекомендаций по дальнейшему лечению и не допускается при наличии у потребителя острой стадии состояния здоровья;

□ Получить от потребителя соответствующую расписку об отказе от медицинского вмешательства в случае его отказа от услуг, которые могли бы, по мнению Организации, уменьшить или снять опасность для его здоровья.

## **6. Обязанности Организации**

6.1. При оказании медицинских услуг Организация обязана:

□ Уважительно и гуманно относиться к Потребителю;

□ Согласовать с потребителем (законным представителем потребителя) характер и объем оказания медицинских услуг;

□ Предоставить потребителю услуги согласно Прейскуранту, качество которых соответствует современным достижениям медицинской науки, и не может быть ниже установленных стандартов качества и порядков оказания медицинской помощи;

□ В полном объеме информировать потребителя, его поверенного или законного представителя о выявленном состоянии его здоровья с учетом согласия потребителя на получение данной информации и в соответствии с действующим законодательством;

□ Посредством открытого размещения документов на информационном стенде и на сайте Организации ознакомить потребителя со своей Лицензией на оказание медицинских услуг, с настоящими Правилами, а также с иной информацией об Организации, как об исполнителе медицинских услуг, по содержанию и в объеме, объективно позволяющей принять осознанное решение об обращении в Организацию, в том числе информацию о юридическом статусе, о режиме работы, контактный телефон, информацию о врачах-специалистах, непосредственно оказывающих медицинские услуги;

□ Давать потребителю указания (рекомендации), носящие обязательный характер, предоставить потребителю доступную и достоверную информацию о предоставляемой услуге;

□ Учитывая индивидуальные особенности потребителя, самостоятельно выбирать оздоровительные меры, необходимые потребителю, а также устанавливать график посещений организации после проведенного лечения.

## **7. Ответственность потребителя**

7.1. Потребители (законные представители потребителей), находящиеся в помещении Организации обязаны соблюдать настоящие Правила, правила внутреннего распорядка и рекомендации врача.

7.2. Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой

ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

7.3. Под нарушениями в настоящих Правилах понимается следующее поведение потребителей (законных представителей потребителей):

7.3.1. Грубое или неуважительное отношение к персоналу Организации, нецензурная речь;

7.3.2. Неявка или несвоевременная явка на прием к врачу без уважительной причины;

7.3.3. Несоблюдение требований и рекомендаций врача;

7.3.4. Прием лекарственных препаратов без назначения врача;

7.3.5. Одновременное лечение того же заболевания, что и в Организации, в другой медицинской организации без ведома и разрешения врача;

7.3.6. Курение, употребление спиртных напитков и других препаратов, запрещенных к применению;

7.3.7. Создание угрозы жизни и/или здоровью работников или потребителей/посетителей Организации.

7.4. Неисполнение или не надлежащее исполнение своих обязанностей потребителем, повлекшее ухудшение качества оказанной медицинской услуги, снимает ответственность врача за качество медицинской услуги.

7.5. За порчу мебели, оборудования и инвентаря произошедшую по вине потребителей (законных представителей потребителей), последние несут материальную ответственность в размере стоимости испорченной вещи.

## **8. Ответственность Организации**

8.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору медицинская организация несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.2. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **9. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья потребителя**

9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется потребителю в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Организации. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

9.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья потребителя предоставляется их законному представителю.

9.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия потребителя и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

## **10. Порядок выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации потребителю или другим лицам**

10.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

10.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются

установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 01.09.2020г. № 925н «Об утверждении порядка выдачи и оформления листков нетрудоспособности, включая порядок формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа».

10.3. Для оформления больничного листа потребитель обязан предоставить Организации свой паспорт, а также точные данные о месте его работы.

10.4. По просьбе потребителя (законного представителя потребителя) ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления потребителя (законного представителя потребителя) ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

## **11. Порядок выдачи справки об оплате медицинских услуг для получения налогового вычета**

11.1. Согласно налоговому законодательству РФ, налоговый вычет предоставляется налогоплательщикам, то есть гражданам, которые работают и платят налоги.

11.2. Справка удостоверяет факт получения медицинских услуг, оказанных налогоплательщику лично (супруге или супругу, родителям, несовершеннолетним детям в возрасте до 18 лет).

11.3. Справка выдается при условии внесения денежных средств в кассу или на счет Организации путем безналичного расчета из личных средств налогоплательщика.

11.4. Справка изготавливается через личное обращение в регистратуру или при обращении по электронной почте: [persona29arh@mail.ru](mailto:persona29arh@mail.ru) Организации. Справка выдается при обязательном заполнении Заявления ( Приложение №1)

11.5. При себе необходимо иметь:

- паспорт и/или документы родственника;
- ИНН (индивидуальный налоговый номер);
- все платежные документы (кассовые чеки) за год, которые будут предоставлены в налоговые органы.

11.6. При запросе справки за прошедший налоговый период (прошедший календарный год с 1 января по 31 декабря) срок изготовления справки составляет 14 календарных дней.

11.7 При запросе справки за период в текущем календарном году срок изготовления справки составляет 5 календарных дней.

11.8. Организация выдает следующие документы:

- справка об оплате медицинских услуг для представления в налоговые органы Российской Федерации;
- копия лицензии, действующая на сегодняшний день;
- договор на предоставления платных медицинских услуг на момент оказания услуги.

## **12. Прочие условия**

12.1. Контроль за деятельностью Организации и качеством оказания платных медицинских услуг осуществляют в пределах своей компетенции государственные органы и организации, на которые в соответствии с законами и иными правовыми актами Российской Федерации возложена проверка деятельности медицинской организации.

12.2. При возникновении конфликта между Потребителем и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос выносится на рассмотрение Врачебной Комиссии. Врачебная комиссия формируется на основании и в порядке, определенном в Положении о врачебной комиссии Клиники и Приказе Министерства здравоохранения РФ «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

12.3. На основании Федерального закона «Об информации» граждане и организации

имеют право на получение и использование информации любым законным способом, в том числе и путем проведения аудиозаписи и видеозаписи. В том случае, если Потребитель (законный представитель потребителя) планирует производить видеозапись (аудиозапись) приема, такое проведение видеозаписи (аудиозаписи) необходимо согласовать с администрацией Организации, а также Потребитель (законный представитель потребителя) должен предупредить всех присутствующих во время съемки лиц о том, что их разговоры и действия фиксируются им на видеоноситель (аудионоситель).

12.4. Во избежание раскрытия врачебной тайны аудиозапись (видеозапись) может нести информацию исключительно о потребителе, ведущим такую запись. Присутствие на записи иных потребителей Организации строго запрещено.

12.5. Любые изменения в настоящие Правила оформляются в письменном виде, утверждаются приказом директора Организации и являются неотъемлемой частью настоящих Правил.

Главному врачу  
Общества с ограниченной  
ответственностью  
«Клиника «Персона»

Анисимову Александру Сергеевичу от  
(разборчиво)

ИНН \_\_\_\_\_

тел.: \_\_\_\_\_

### Заявление

Прошу предоставить мне справку об оплате медицинских услуг оказанных мне, супруге (у), сыну (дочери), матери (отцу) (нужное подчеркнуть) (указать дату рождения несовершеннолетнего ребенка)

За период

Подписанием настоящего заявления, в целях его исполнения, подтверждено свое согласие на обработку своих персональных данных ООО «Клиника «Персона» в соответствии с ФЗ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» указанных в настоящем заявлении и его приложениях

Приложение: копии ИНН, копия кассовых чеков и договоров на оказание платных медицинских услуг.

«        »                      20 г

(подпись, Ф.И.О.)