

**Правила
оказания медицинских услуг
в ООО «БизнесНорд»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг ООО «БизнесНорд» (далее - Организация) потребителям.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании действующих нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих порядок оказания медицинских услуг, в том числе: Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 года № 1006, Федерального закона от 21.11.2011 года № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми работниками Организации и иными лицами, действующими от лица Организации в процессе оказания медицинских услуг, а также заказчиками (потребителями, пациентами), в связи с заключением договора оказания медицинских услуг с Организацией.

1.4. Медицинские услуги оказываются Организацией на платной (возмездной) основе, согласно перечню работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

1.5. Для целей исполнения договора оказания медицинских услуг используются следующие основные понятия:

Медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

Заказчик - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором оказания медицинских услуг, в том числе в пользу потребителя;

Потребитель - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором оказания медицинских услуг. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона от 21.11.2011 года № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

Исполнитель - медицинская организация, оказывающая платные медицинские услуги Потребителям.

1.6. Медицинские услуги на безвозмездной основе оказываются Организацией только в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

2. Порядок обращения Потребителей

2.1. Прием Потребителей в Организации осуществляется по предварительной записи по телефону +79213333041, либо при личном посещении Организации, либо путем заполнения

формы на сайте Организации myskinclinic.ru, либо через официальные аккаунты Организации, в том числе в социальных сетях, которые указаны на сайте Организации.

В целях улучшения качества обслуживания Организацией может вестись запись телефонных переговоров.

Лабораторные исследования могут производиться без записи, в порядке очередности обращения в Организацию, в время, установленное режимом работы Организации.

Услуги процедурного кабинета (инъекции, капельницы, др.) проводятся Пациенту по направлению врача.

2.2. Потребитель вправе выбрать удобные ему дату и время посещения врача и/или специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с режимом работы Организации.

Выбранные Потребителем дата и время заносятся в журнал записи пациентов (систему записи пациентов) вместе с контактными данными Потребителя.

Администратор Организации информирует Потребителя о стоимости приема, о правилах оказания медицинских услуг, условиях договора оказания медицинских услуг.

2.3. За 1 (один) день до даты посещения, а также в случае отмены приема у врача и/или специалиста сотрудник Организации связывается с Потребителем для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.

В случае невозможности явиться на прием Потребитель обязан за 2 (два) дня предупредить администратора Организации.

В случае опоздания Потребителя на прием более чем на 15 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Потребителю.

В случае неоднократной неявки Потребителя на прием, без предварительного (не менее чем за 24 часа) предупреждения, Организация вправе отказать Потребителю в записи на прием и/или процедуры.

2.4. Потребители с острой патологией, либо при наличии свободного врача и/или специалиста и кабинета, могут быть записаны администратором к врачу и/или специалисту на ближайшее свободное время, при этом врач и/или специалист оказывает требуемый объем медицинской помощи. При необходимости продолжения лечения запись осуществляется в плановом порядке.

2.5. При обращении в Организацию (до оказания услуг) Потребитель обязан:

- ознакомиться с информацией об Организации, Правилами оказания медицинских услуг и договором оказания медицинских услуг, Перечнем медицинских услуг, Режимом работы Организации, Правилами противопожарного режима и иными документами Организации, регулирующими порядок оказания медицинских услуг;
- предоставить согласие на обработку персональных данных;
- представить документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- предоставить добровольное согласие на оказание медицинских услуг, в том числе согласие на медицинские вмешательства (при его необходимости для оказания услуг);
- заключить договор на оказание медицинских услуг с Организацией в письменном виде;
- предоставить медицинскую документацию, отражающую состояние здоровья Потребителя;
- предоставить документы и информацию, необходимые для оказания медицинских услуг, в том числе по запросу врача/специалиста.

2.6. При обращении в Организацию на Потребителя заводится индивидуальная медицинская карта, в которую вносятся в том числе следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на

основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), место работы.

Медицинская карта пациента является собственностью ООО «БизнесНорд» и должна храниться в регистратуре.

Запрещается самовольный вынос медицинской карты из помещения ООО «БизнесНорд» без письменного согласия руководителя Организации.

2.7. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, заключаемым в письменной форме между Организацией (Исполнителем) и Потребителем (Заказчиком).

3. Права и обязанности Потребителей (Заказчиков)

3.1. Потребитель и/или Заказчик имеет право:

- на диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

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

- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;

- на защиту персональных данных;

- на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- на отказ от медицинского вмешательства;

- на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- до оказания услуги (выполнения процедуры) запросить сертификаты и регистрационные свидетельства на препараты и косметические средства, которые прописаны ему в листе назначений, ознакомиться с показаниями, противопоказаниями и возможными побочными эффектами назначенных процедур;

- пользоваться другими правами в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

- предоставить Исполнителю согласие на запись телефонных переговоров, фото и видеосъемку.

3.2. При задержке планового приема более чем на 15 минут по объективным причинам Потребителю предлагается:

- прием в назначенное время у другого свободного специалиста;

- посещение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;

- перенос времени приема на другой день. В таком случае Потребитель вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

3.3. Потребитель и/или Заказчик обязан:

- соблюдать настоящие Правила;

- соблюдать режим лечения и рекомендации врача и/или специалиста;

- проявлять в общении с сотрудниками и другими посетителями и/или Потребителями Организации такт, уважение и доброжелательность;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других посетителей, Потребителей и сотрудников Организации;

- посещать Организацию в соответствии с установленным графиком ее работы;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

- ознакомиться с договором на оказание медицинских услуг, добровольным согласием на оказание медицинских услуг, информированным согласием на медицинское вмешательство или отказом от медицинского вмешательства, согласием на обработку персональных данных и подписать их;

- оформлять в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;

- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную Потребителю достоверную информацию о состоянии своего здоровья;

- бережно относиться к имуществу Организации;

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации;

- оплачивать медицинские услуги в порядке, предусмотренном договором оказания медицинских услуг;

- при обращении в рамках добровольного медицинского страхования, оплачивать медицинские услуги, не предусмотренные программой страхования.

3.4. Потребителям и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, врачебной тайны и санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администратора, а также в отсутствие врача и/или специалиста;

- находиться в помещениях Организации в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);

- курить в помещениях Организации;

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт;

- оставлять без присмотра личные вещи;

- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;

- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

- пользование служебными телефонами Организации;

- пользоваться в кабинетах специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);

- проводить фото и видеосъемку в помещениях Организации;
- посещать Организацию с животными.

4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. После оформления медицинской карты и подписания договора оказания медицинских услуг Потребитель проходит на прием к врачу и/или специалисту в назначенное ему время. На приеме Потребитель должен сообщить лечащему врачу всю информацию о своем здоровье, необходимую для осуществления лечения, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы врача и/или специалиста.

4.2. 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.

4.3. По результатам осмотра Потребителю выдается заключение (консультация) с указанием диагноза и рекомендованным планом лечения.

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

4.5. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача и/или специалиста во время приема оговаривается непосредственно с врачом и/или специалистом до начала приема.

4.6. В случае возникновения конфликтных ситуаций Потребитель (законный представитель Потребителя) имеет право непосредственно обратиться к администратору Организации или оставить письменную жалобу в книге жалоб и предложений, находящейся у администратора.

4.7. 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 и/или специалистом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Потребителю против его воли.

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.

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

Возможность идентификации личности гражданина и клиники (организации, оказывающей медицинские услуги) в совокупности представляет собой, охраняемую законом врачебную тайну, и относится к перечню сведений конфиденциального характера, доступ к которым ограничен в соответствии с Конституцией Российской Федерации и федеральными законами.

Организация обязана соблюдать врачебную тайну.

За незаконное собирание или распространение сведений о частной жизни лица, составляющих его личную или семейную тайну, без его согласия статьей 137 Уголовного кодекса Российской Федерации предусмотрена уголовная ответственность.

4.8. В Организации фото и видеосъемка Потребителя во время процедуры проводится при наличии письменного согласия Потребителя. В отдельных случаях фотосъемка Потребителя «до-

после процедуры» является необходимой для оценки результата в динамике. Данные фотографии являются собственностью Организации. При наличии согласия Потребителя Клиника оставляет за собой право публикации отдельных снимков в обезличенном виде – с удалением данных, позволяющих идентифицировать Потребителя.

4.9. В Организации всем посетителям, Заказчикам и Потребителям запрещена фото и видеосъемка.

5. Ответственность за нарушение Правил

5.1. Потребитель несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий за несоблюдение настоящих Правил, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

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

Нарушение настоящих Правил оказывает негативное влияние на лечебный процесс, качественное оказание медицинской помощи становится невозможным.

Нарушениями считаются, в том числе:

- пропуск визитов, (неявка) или несвоевременная явка (опоздание 15 минут и более) на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача и/или специалиста;
- грубое или неуважительное отношение к персоналу Организации;
- прием Пациентом лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление Пациентом помещений Организации до завершения процедуры;
- одновременное прохождение лечения в другой медицинской организации, влияющее на согласованное Пациентом и Организацией лечение, без согласования с врачом и/или специалистом.

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