

Утверждаю
директор ООО «Семейная клиника Луч»

Моискин И.А.
« 06 » февраля 2025 г.



ПРАВИЛА внутреннего распорядка в ООО "Семейная клиника Луч"

I. Общие положения

1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг № 1006 от 04.10.2012, Законом РФ «О защите прав потребителей».

2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

"платные 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 (далее — договор);

"пациент" - физическое лицо, получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором, и на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

"Плательщик" - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение оплатить (приобрести) либо оплачивающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу пациента;

"исполнитель" — Общество с ограниченной ответственностью «Семейная клиника Луч», предоставляющее платные медицинские услуги потребителям.

3. Платные медицинские услуги осуществляются Обществом с ограниченной ответственностью «Семейная клиника Луч» в качестве основного вида деятельности на основании Лицензии ЛО41-01181-16/00321468 от 22 мая 2018 года, выданной Министерством здравоохранения РТ.

4. Граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи, и платных не медицинских услуг (сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи.

II. Условия предоставления платных медицинских услуг

1. На момент заключения договора Пациент (Представитель пациента) осведомлен о возможности получения в государственных или муниципальных учреждениях здравоохранения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2. Исполнитель самостоятельно определяет цены на предоставляемые платные медицинские услуги с учетом цен на товары и услуги, входящие в их себестоимость. Перечень платных медицинских услуг (прейскурант) с указанием цен в рублях является самостоятельным документом и вводится в действие с момента его утверждения Директором.

3. При предоставлении платных медицинских услуг Исполнитель должен соблюдать порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

4. Платные медицинские услуги могут предоставляться Исполнителем в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством Здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

5. На официальном сайте Исполнителя, на информационных стендах, а также в свободном доступе Исполнитель предоставляет следующую информацию:

- а) наименование и фирменное наименование Исполнителя;
- б) адреса места нахождения и телефоны Исполнителя;
- б) данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;
- г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях;
- д) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- ж) режим работы медицинской организации; график работы медицинских работников;
- з) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

6. По требованию Пациента (Представителя Пациента) Исполнитель предоставляет для ознакомления:

- а) копию учредительного документа медицинской организации
- б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

7. Исполнитель вправе осуществлять фото и/или видеосъемку Пациента (Представителя Пациента) в лечебных и диагностических целях без права распространения полученных фото и/или видеоматериалов вне Клиники Исполнителя. Однако, если оплата услуг, оказанных Пациенту, осуществляется по программам добровольного медицинского страхования (далее - ДМС), Общество вправе предоставлять в страховую компанию такие фото и видео материалы в качестве доказательства факта оказания медицинской услуги Пациенту.

8. В соответствии с п.3 ст. 27 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан» Граждане обязаны соблюдать правила поведения в медицинских организациях. Исполнитель имеет право отказать в оказании медицинских услуг, если Пациент или Плательщик находится в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, а также находится в состоянии повышенной возбудимости и/или своими действиями угрожает нарушить общественное спокойствие персонала Исполнителя или других пациентов.

9. Исполнитель имеет право отказать в оказании медицинских услуг, если отсутствует возможность оказания услуг Пациенту вследствие наступления обстоятельств, независящих от Исполнителя, в том числе имеющих чрезвычайный характер (внезапная болезнь врача, отключение электроэнергии, выход из строя оборудования и пр.)

III. Порядок предоставления платных медицинских услуг

1. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

2. В соответствии со ст. 20 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан» предварительным условием предоставления медицинских услуг является наличие информированного добровольного согласия Пациента (Представителя Пациента), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

3. В соответствии с п. 6 ст. 20 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан» для получения первичной медико-санитарной помощи Пациент (Представитель Пациента) при выборе медицинской организации на срок его выбора дает информированное добровольное согласие на определенные виды медицинского вмешательства.

4. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом (Представителем Пациента) и содержится в медицинской документации Пациента.

5. Исполнитель предоставляет Пациенту (Представителю Пациента) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

5.1. В соответствии со ст. 22 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан» сведения 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;

5.2. Сведения 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.

6. Исполнитель при оказании платных медицинских услуг соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, порядку представления данной документации.

7. В целях идентификации Пациента Исполнитель имеет право требовать предъявление документа, удостоверяющего личность. Обслуживание Пациентов, оплата за услуги которым предполагается в рамках договора ДМС, ОМС осуществляется только при предъявлении паспорта и страхового полиса при каждом обращении. При оказании услуг вакцинации и других медицинских услуг, где идентификации пациента требует закон РФ осуществляется при предъявлении паспорта.

8. Исполнитель имеет право напоминать Пациенту (Представителю Пациента) о предстоящем приеме путем телефонного звонка, смс-сообщения, WhatsApp, Телеграмм или при помощи электронной почты, указанных в Договоре на оказание медицинских услуг.

9. В случае опоздания Пациента в назначенное время на прием к врачу более, чем на 10 минут, Исполнитель вправе осуществлять приём следующих Пациентов. В этом случае прием Пациента будет произведен в этот день только при наличии у Исполнителя такой возможности и в то время, которое сможет выделить для этого специалист Клиники.

IV. Порядок отмены и переноса времени записи пациентов на прием.

Основные положения

1. **Право на медицинскую помощь** закреплено в ст. 19 ФЗ № 323-ФЗ. Пациент имеет право на получение медицинской помощи в установленные сроки, но порядок записи, изменения времени и отмены приёма определяется внутренними документами клиники.
2. **Внутренние правила клиники** могут предусматривать условия переноса и отмены записи.
3. **Обязанность уведомления пациента** возникает у клиники при переносе приёма по объективным причинам. В этом случае клиника обязана уведомить пациента и предложить альтернативные варианты.
4. **Согласие пациента** необходимо для изменения времени приёма. Если администратор предложил перенести запись, это должно было сопровождаться объяснением причин и предложением выбрать удобное время.

Правила отмены и переноса времени записи

1. Запись пациентов на прием является предварительной и клиника не гарантирует сохранение времени и даты записи пациента. При этом действуют определенные правила отмены и переноса приема.
2. При записи пациентов на прием к врачу администратор клиники в случае необходимости должен предупредить о возможном переносе времени и даты приема.
3. Администратор клиники при обзвоне пациентов к врачам имеет право **с согласия пациента** перенести дату и время приема в случае:
 - 3.1. Если промежуток времени более 20 минут между приемами в расписании;
 - 3.2. Если врач заболел;
 - 3.3. При форс-мажорных обстоятельствах.

В случае если до пациента не дозвонились и пациент не отвечает на смс уведомление, то администратор имеет право отменить прием **без согласия пациента**.

В случае **отмены приема врачом** и/или несогласия пациента с переносом приема, администратор вправе отменить запись **без согласия пациента**.

В случае переноса и/или отмены приема администратор должен уведомить пациента посредством смс уведомления и телефонного звонка.

В случае невозможности приема врачом в установленное время и/или дату администратор должен предложить пациенту альтернативное время и дату приема, при этом должен:

- согласовать с врачом, к кому записан пациент;
 - предложить врача данной специализации в клиниках Луч на Джагиля/Усманова и согласовать с врачом (при согласии пациента перенести запись к другому врачу).
4. Администратор имеет право отменить прием в случае:
 - 4.1. Отмена приема самим пациентом;
 - 4.2. Отмена приема врачом;
 - 4.3. Между пациентом и врачом перенос приема не согласован;
 - 4.4. Пациент не отвечает на звонок и смс сообщение, не подтверждает прием до 18:00 дня предшествующего приему. Администратор должен отправить смс сообщение об отмене записи;
 - 4.5. При опоздании пациента на прием более, чем на 10 минут, если нет возможности принять в

часы приема врача в тот же день.

V. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

1. Необходимым предварительным условием оказания платных медицинских услуг является заключение Договора на оказание медицинских услуг между Исполнителем и Пациентом (Представителем Пациента). В соответствии с п. 16 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг № 1006 от 04.10.2012 Договор заключается в письменной форме.

2. Договор на оказание платных медицинских услуг **является бессрчным** и заключается с:

- Совершеннолетним дееспособным лицом;
- Законным представителем недееспособного совершеннолетнего лица;
- С законным представителем несовершеннолетнего лица, не достигшего возраста 15 лет (или являющимся больным наркоманией не достигшее возраста 16 лет);
- С несовершеннолетним лицом, достигшим возраста 15 лет (или являющимся больным наркоманией достигшим возраста 16 лет), с письменного согласия его законного представителя;
- С несовершеннолетним лицом, достигшим возраста 15 лет (или являющимся больным наркоманией достигшим возраста 16 лет), если он докажет источник своего собственного дохода (справка с места работы, учебы)

3. Договор должен содержать:

- а) сведения об исполнителе:
 - наименование медицинской организации - юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
 - номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;
- б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон Пациента (Представителя пациента)/Плательщика;
- в) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
- г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
- д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
- е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись; фамилию, имя, отчество (если имеется) Пациента (Представителя Пациента) и его подпись.
- ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- з) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

4. В соответствии с п. 18 Правил № 1006 Договор составляется в 2-х экземплярах, один из которых находится у Исполнителя, второй – у Пациента (Представителя Пациента). В случае оплаты медицинских услуг юридическим лицом в пользу Пациента (Представителя Пациента)

Договор составляется в 3-х экземплярах.

5. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, Исполнитель обязан предупредить об этом Пациента (Представителя Пациента). Без согласия потребителя Пациента (Представителя пациента) Исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.
6. В соответствии с ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан» в случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются 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.
7. В случае отказа Пациента (Представителя Пациента) после заключения договора от получения медицинских услуг Договор может быть расторгнут, при этом Пациент (Представитель пациента) оплачивает Исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.
8. Пациент (Представитель пациента) оплачивает предоставленную Исполнителю медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены Договором.
9. Пациенту (Представителю Пациента) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (квитанция/кассовый чек об оплате медицинских услуг). В случае утери Пациентом (Представителем Пациента) платежного документа, его копия выдаётся при наличии записи о пациенте в базе данных ООО "Семейная клиника Луч".
10. Исполнителем после исполнения Договора выдаются Пациенту (Представителю пациента) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.