



**Правила  
оказания платных  
медицинских услуг  
В  
ООО «МЕДИКАЛ КОМПАНИ»**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее – «Правила») определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг медицинской организацией ООО «Медикал Компани» (далее - Организация) Потребителям / Пациентам.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736, 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" и иных нормативных актов Российской Федерации, регламентирующих предоставление платных медицинских услуг.

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

1.4. 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.

## 2. Термины и понятия

2.1. «**Платные медицинские услуги**» – медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования. Медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Исполнителя и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, перечень услуг Исполнителя размещен на информационных стендах (стойках) Исполнителя и на сайте в сети Интернет.

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

2.3. «**Потребитель**» или «**Пациент**» - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2.3. «**Исполнитель**» - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие платные медицинские услуги в соответствии с договором.

2.4. «**Информированное добровольное согласие**» - выраженное в письменной форме установленного образца согласие пациента или его Законного представителя на медицинское вмешательство.

2.5. «**Законный представитель**» - лицо, представляющее интересы недееспособного лица, являющегося пациентом по Договору.

2.6. «**Медицинское вмешательство**» - выполняемые медицинским работником по отношению к Пациенту виды медицинских обследований и / или медицинских манипуляций, затрагивающих физическое или психическое состояние человека и имеющих профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность.

2.7. «**Прейскурант услуг**» - перечень платных медицинских услуг, оказываемых в ООО «Медикал Компани». Прейскурант услуг размещен в свободном доступе на стойке администратора, а также на сайте <https://www.medicalcompany.center/>.

2.8. «**Медицинская карта**» - основной первичный медицинский документ пациента, оформляемый при первом обращении Пациента за медицинской помощью и содержащий значимые сведения о пациенте, а также обо всех проведенных в отношении пациента

Медицинских исследованиях и/или манипуляциях, назначенном лечении и ходе его проведения.

### **3. Информация об Организации и предоставляемых платных медицинских услугах**

3.1. Информации об ООО «Медикал Компани», включающая данные о полном наименовании, адресе местонахождения, сведения о лицензиях на осуществление медицинской деятельности, прејскурант медицинских услуг, сведения о медицинских работниках, осуществляющих оказание медицинских услуг, режим работы и иная информация, относящаяся к деятельности Организации, размещается на информационных стендах Организации, а также на сайте Организации в сети Интернет по адресу <https://medicalcompany.center/>.

3.2. Информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях, а также ожидаемых результатах доводится до Пациента путем подписания добровольного информированного согласия перед проведением медицинского вмешательства.

### **4. Условия предоставления платных медицинских услуг**

4.1. Организация предоставляет платные медицинские услуги в соответствии с перечнем работ (услуг), указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности и на основании Прејскуранта услуг.

4.2. Платные медицинские услуги оказываются Пациенту на основании Договора, заключенного между Организацией и Заказчиком / Пациентом.

4.3. Стоимость платных медицинских услуг Организации устанавливаются руководством, отображаются в прејскуранте услуг и могут быть изменены без уведомления Пациента.

4.4. Платные медицинские услуги могут предоставляться либо в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения РФ, либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

### **5. Порядок обращения Потребителей и предоставления услуг**

5.1. Прием потребителей в Организации осуществляется по предварительной записи по телефону 8 800 775-72-51, либо при личном посещении Организации, либо путем заполнения формы на сайте Организации <https://medicalcompany.center/>.

В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.

Сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг зависят от расписания конкретного медицинского работника, выбранного Заказчиком / Пациентом для предоставления медицинской услуги. Информацию о сроках ожидания, в том числе сроках проведения лабораторной, инструментальной диагностики, Заказчик / Пациент может получить при записи на прием.

5.2. Потребитель вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистом.

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

Администратор Организации информирует Потребителя при необходимости о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру.

5.3. 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 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.

5.4. Во избежание задержек в получении услуг и для оформления всей необходимой документации Потребителю необходимо прибыть в Организацию не менее чем за 15 минут до назначенного времени приема.

5.5. По факту прибытия на прием необходимо сообщить администратору о прибытии.

5.6. При обращении в Организацию Потребитель обязан представить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

Также при первичном обращении в Организацию Потребитель:

- заключает договор на оказание платных медицинских услуг;

- дает согласие на обработку персональных данных;

- подписывает на приеме информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

5.7. Прием Потребителей осуществляется в соответствии со временем записи на прием.

Приоритетом по приглашению в кабинет врача - специалиста обладают:

- пациенты, которым необходимо завершить прием;

- пациенты, пришедшие без опоздания к назначенному времени;

- пациенты, которых вызвал сам врач по экстренным показаниям.

5.8. На каждом посещении медицинского работника составляется Спецификация, в которой указывается перечень медицинских услуг, оказанных на приеме, их количество и стоимость по Прейскуранту, которая подписывается медицинским работником и Пациентом.

5.9. По окончании приема пациент подписывает акт оказания медицинских услуг. Заказчик обязан оплатить предоставленные Пациенту медицинские услуги в сроки и порядке, которые определены договором.

5.10. заказчику в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий оплату предоставления медицинских услуг.

## **6. Права и обязанности Потребителей**

6.1. Потребитель имеет право:

- на выбор врача - специалиста, при наличии в Организации нескольких врачей нужной специальности;

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

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

- 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;

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

- защиту персональных данных;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства;

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

- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

- лечение 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.

6.3. Потребитель обязан:

- соблюдать настоящие Правила;

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;

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

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

- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- ознакомиться с договором 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, отказ от госпитализации;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- Пациенты, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения. Несоблюдение указаний (рекомендаций) врача, в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательного сказаться на состоянии здоровья Пациента;
- бережно относиться к имуществу Организации;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации.

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

- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации;
- курить в помещении Организации;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях Организации в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае если отсутствует риск для жизни и здоровья, такие Потребители удаляются из помещения Организации администрацией или сотрудниками правоохранительных органов;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- проводить фото- и видеосъемку в помещении Организации с целью не нарушения прав граждан на врачебную тайну (согласие на проведение фото – и видеосъемки при необходимости и соблюдении установленных законодательством норм в отношении прав других граждан, может быть получено у администрации);
- посещать Организацию с животными.

## **7. Порядок оказания медицинских услуг**

7.1. После оформления необходимой документации Потребитель проходит на прием к 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 специалиста.

7.2. 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.

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

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

7.5. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно с врачом-специалистом до начала приема.

7.6. В случае возникновения конфликтных ситуаций Потребитель (законный представитель Потребителя) имеет право непосредственно обратиться к уполномоченному сотруднику Организации либо администратору Организации.

7.7. 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 лечащим врачом 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, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

7.8. Медицинские документы (их копии) и выписки из них выдаются в соответствии с Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

7.9. На электронную почту могут быть направлены исключительно результаты лабораторных исследований (анализов) при условии дачи (подписания) соответствующего согласия Потребителем.

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

## **8. Порядок рассмотрения обращений Пациентов**

8.1. В случае возникновения претензий по качеству медицинской помощи, работе Организации, работников Пациент вправе обратиться с соответствующим письменным предложением, заявлением или жалобой удобным способом:

- почтовая связь: 125284, г. Москва, а/я 39

- адрес электронной почты для приема обращений: [mdclcompany@mail.ru](mailto:mdclcompany@mail.ru)

- в ходе личного приема главного врача Организации;

- оставив обращение в книге «Жалоб и предложений», размещенной на стойке администратора в Организации.

8.2. В своем письменном обращении Пациент в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес, по которому необходимо направить ответ, излагает суть предложения, заявления, жалобы, ставит личную подпись и дату.

Разглашение третьим лицам сведений, составляющих врачебную тайну о факте обращения Пациента за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, а также иные сведения, полученные в результате его медицинского обследования и/или лечения, согласно законодательству допускается только с письменного согласия Пациента.

8.3. В рассмотрении вышеназванных обращений может отказано (ранее начатое рассмотрение может быть приостановлено), если:

- в письменном обращении не указаны Ф.И.О. пациента, направившего обращение и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работника Организации;

- текст обращения не поддается прочтению, о чем сообщается пациенту, если его Ф.И.О и адрес поддаются прочтению;

## **9. Ответственность за нарушение Правил**

9.1. 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.

9.2. 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, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

9.3. 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.