



ЛАНЦЕТЬ
КЛИНИКА

Общество с ограниченной ответственностью
«Многопрофильный медицинский центр»
(ООО «ММЦ»)

Лист: 1

Листов: 17

Дата утверждения:

РАССЫЛКА:

Все подразделения ООО «ММЦ»

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом ООО «ММЦ»

от « 10 » 11 2023 г. № 192

**ПРАВИЛА
ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ**

Выпуск: 3	Изменение: -	
Дата: 09.11.2023	Дата:	
Документ:	Разработал:	Согласовано:
Должность:	Начальник отдела юридического сопровождения и делопроизводства	Заместитель генерального директора – главный врач
Ф.И.О.:	Петров В.В.	Черевашенко В.И.
Подпись, дата согласования:		
Должность:	Заместитель главного врача по медицинской части	Заместитель генерального директора по общим вопросам
Ф.И.О.:	Ковалевская Н.И.	Хохлов С.М.
Подпись, дата согласования:	 17.11.2023	

	ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ	Обозначение документа:	
		Лист: 2	Листов: 17

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТЕРМИНЫ

Организация – Общество с ограниченной ответственностью «Многопрофильный медицинский центр» (ООО «ММЦ»), ОГРН: 1162304050633.

Потребитель – физическое лицо (в том числе иностранный гражданин), которому Организация оказывает медицинские и иные услуги.

Заказчик – юридическое или дееспособное физическое (в том числе иностранный гражданин) лицо, достигшее возраста, необходимого в соответствии с законодательством Российской Федерации для заключения договора, которое приобретает медицинские услуги. В случаях, если Потребитель и Заказчик являются одним и тем же лицом, то на это лицо распространяются как условия, предусмотренные настоящими Правилами в отношении Потребителя, так и условия, предусмотренные настоящими Правилами в отношении Заказчика.

Законные представители –

- родители, усыновители, опекуны (для несовершеннолетних, не достигших 14-ти лет);
- родители, усыновители, попечители (для несовершеннолетних в возрасте от 14 до 18 лет);
- органы опеки и попечительства (для детей, оставшихся без попечения родителей, до передачи в семью на воспитание (усыновление (удочерение), под опеку или попечительство, в приемную семью либо в случаях, предусмотренных законами субъектов Российской Федерации, в патронатную семью), а при отсутствии такой возможности в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; граждан, нуждающихся в установлении над ними опеки или попечительства, и граждан, находящихся под опекой или попечительством; несовершеннолетних и недееспособных граждан, находящихся под опекой или попечительством, если действия опекунов или попечителей по представлению законных интересов подопечных противоречат законодательству Российской Федерации и (или) законодательству субъектов Российской Федерации или интересам подопечных либо если опекуны или попечители не осуществляют защиту законных интересов подопечных);
- опекуны (для несовершеннолетних и недееспособных граждан, находящихся под опекой или попечительством, если действия опекунов или попечителей по представлению законных интересов подопечных противоречат законодательству Российской Федерации и (или) законодательству субъектов Российской Федерации или интересам подопечных либо если опекуны или попечители не осуществляют защиту законных интересов подопечных);
- попечитель (для граждан, ограниченных судом в дееспособности вследствие пристрастия к азартным играм, злоупотребления спиртными напитками или наркотическими средствами);
- организации, в которых под надзором находятся недееспособные (не полностью дееспособные) граждане (для недееспособных или не полностью дееспособных граждан, помещенных под надзор в образовательные организации, медицинские организации, организации, оказывающие социальные услуги, или иные организации, в том числе в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей);
- администрация и медицинский персонал психиатрического стационара (для пациентов, признанных в установленном законом порядке недееспособными, но не имеющие законного представителя);
- иные лица, установленные законодательством Российской Федерации.

	ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ	Обозначение документа:	
		Лист: 3	Листов: 17

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила оказания медицинских и иных услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских и иных услуг медицинской организацией Обществом с ограниченной ответственностью «Многопрофильный медицинский центр» потребителям.

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 "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", Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановления Правительства РФ от 06.03.2013 № 186 "Об утверждении Правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации".

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками медицинской организации Общества с ограниченной ответственностью «Многопрофильный медицинский центр»; Заказчиками, Потребителями и их законными представителями (в том числе иностранными гражданами), заключившими абонентский договор с Организацией; иными физическими и юридическими лицами, в период их нахождения в помещениях и на прилегающей к ним территории Организации.

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.

1.5. На всей территории Организации действует лечебно-охранительный режим.

1.6. Время работы Организации (за исключением Отделения Пластической и Реконструктивной Хирургии, а также круглосуточного медицинского поста) – ежедневно с 08:00 ч. до 20:00 ч.

Время работы Отделения Пластической и Реконструктивной Хирургии, а также круглосуточного медицинского поста – круглосуточно.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗАКАЗЧИКОВ, ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

2.1. Прием в Организации осуществляется по предварительной записи по телефону 8 (800) 500-02-03, либо при личном посещении Организации, либо путем заполнения формы на сайте Организации <https://cliniclancette.ru>.

2.1.1. В целях улучшения качества обслуживания на территории Организации ведется видео- и аудио запись, а также запись телефонных переговоров.

2.1.2. Услуги процедурного кабинета (инъекции, инфузии) оказываются при наличии направления от лечащего врача.

2.1.3. График приема генерального директора Организации – понедельник, с 15:00 ч. до 17:00 ч. по предварительной записи, за исключением праздничных и нерабочих дней.

2.2. Заказчик, потребитель и/или его законный представитель (далее по тексту совместно и по отдельности – «Потребитель») вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистом.

	ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ	Обозначение документа:	
		Лист: 4	Листов: 17

2.2.1. Выбранные Потребителем дата и время заносятся в информационную систему записи клиентов Организации вместе с контактными данными Потребителя.

2.2.2. Администратор Организации информирует Потребителя о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру, а также сообщает иную информацию исходя из вида услуги, выбранной Потребителем.

2.3. Администратор Организации до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста связывается с Потребителем для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.

2.3.1. В случае невозможности явиться на прием Потребителю необходимо предупредить администратора Организации посредством телефонного звонка на номер, указанный в п. 2.1 настоящих Правил, либо путем личного обращения на стойку регистрации Организации.

2.3.2. В случае опоздания Потребителя на прием более чем на 15 минут без предварительного предупреждения Организации, будет считаться, что Потребитель воспользовался своим правом на обращение за услугой и ее получением по факту обращения. В этом случае, в соответствии с п. 2 ст. 429.4 ГК РФ, внесенная Потребителем сумма абонентской платы перерасчету и/или возврату не подлежит.

2.3.3. В случае неоднократного опоздания Потребителя, получающего услуги в рамках санаторно-курортного лечения, на прием более чем на 15 минут, либо 2-х кратного и более отсутствия Потребителя на процедурах без предварительного предупреждения Организации, Организация оставляет за собой право отменить ранее согласованный с Потребителем график посещения процедур. Для продолжения лечения Потребителю необходимо обратиться на стойку регистрации Организации для формирования нового графика получения услуг.

2.4. Потребители с острой патологией записываются к специалисту на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает требуемый объем медицинской помощи. При необходимости продолжения амбулаторного лечения запись осуществляется в плановом порядке, при этом срок ожидания услуги не должен превышать 180 (сто восемьдесят) календарных дней с даты обращения Потребителя за получением услуги. При выявлении показаний к экстренной госпитализации Потребителя организуется вызов службы скорой помощи для госпитализации. При отказе Потребителя или его законного представителя от госпитализации оформляется информированный отказ.

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

2.5.1. один из следующих документов, удостоверяющих личность:

- паспорт гражданина РФ (паспорт гражданина РФ, действующий на территории РФ с 01.10.1997);
- паспорт гражданина СССР (только для граждан СНГ, не включая РФ);
- удостоверение личности офицера (для действующих военнослужащих - офицеров, прапорщиков, мичманов);
- военный билет (для военнослужащих - солдат, матросов, сержантов, старшин, в настоящее время проходящих военную службу по призыву или контракту);
- справка об освобождении из мест лишения свободы (для лиц, освобожденных из мест лишения свободы);
- паспорт иностранного государства (для иностранных граждан, находящихся на территории РФ временно);
- заграничный паспорт (для граждан России, постоянно проживающих за границей и находящихся на территории РФ временно);
- паспорт моряка (удостоверение личности гражданина, работающего на судах заграничного плавания или на иностранных судах);

	ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ	Обозначение документа:	
		Лист: 5	Листов: 17

- вид на жительство в РФ;
- удостоверение беженцев РФ (для беженцев);
- свидетельство о регистрации ходатайства иммигранта о признании его беженцем (для беженцев, не имеющих статус беженца);
- временное удостоверение личности гражданина РФ;
- свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 15-летнего возраста).

2.5.2. полис добровольного медицинского страхования при обращении по программе ДМС (при наличии).

2.6. При первичном обращении в Организацию Потребитель:

- заключает абонентский договор (за исключением случаев, когда Потребитель обратился в Организацию по программе ДМС);
- подтверждает свое согласие на обработку персональных данных;
- подтверждает свое согласие на получение платных медицинских услуг в Организации путем подписания информированного добровольного согласия об объеме и условиях оказываемых платных медицинских услуг (в случае обращения за получением медицинской услуги);
- дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (в случае обращения за получением медицинской услуги).

2.6.1. В случае, если международным договором Российской Федерации установлен иной порядок оказания медицинской помощи Потребителю, являющемуся иностранным гражданином, применяются правила международного договора.

2.7. Порядок приема и рассмотрения письменных обращений.

2.7.1. Прием письменных обращений в Организации осуществляется:

2.7.1.1. посредством личного обращения заявителя к старшему администратору-кассиру либо помощнику генерального директора. Старший администратор-кассир, принявший обращение, выдает заявителю копию обращения с отметкой о приеме, указанием даты поступления обращения в Организацию, своих Ф.И.О. и подписью. Помощник генерального директора, принявший обращение, выдает заявителю копию обращения с указанием даты и присвоенного обращению входящего номера.

2.7.1.2. посредством направления обращений на почтовый адрес: 353460, Краснодарский край, г.о. г-к Геленджик, г. Геленджик, ул. Мира, д. 23, этаж 3, помещение 27; либо электронный почтовый адрес: info@claniclancette.ru.

2.7.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру сотрудником Организации, принявшим обращение. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Организации.

2.7.3. В случае, если обращение направляется через законного представителя Потребителя, заявителем также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Потребителя.

2.7.4. Запрос на получение медицинских документов (их копий) и выписок из них должен быть направлен заявителем в соответствии с Приказом Минздрава России от 31.07.2020 N 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них".

2.7.5. Срок рассмотрения письменных обращений составляет:

- 10 (десять) календарных дней, если обращение содержит требования Потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или

	ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ	Обозначение документа:	
		Лист: 6	Листов: 17

третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора;

- 30 (тридцать) календарных дней, если обращение содержит запрос на получение медицинских документов (их копий) и выписок из них;
- для всех иных обращений срок рассмотрения обращений устанавливается Организацией самостоятельно, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

2.7.6. Если в обращении не указано иное, ответ на обращение направляется в той форме, в которой поступило обращение и на тот адрес (почтовый адрес, адрес электронной почты, телефонный номер), с которого поступило обращение.

2.7.7. Если обращение поступило с адреса (телефонного номера) не позволяющего подтвердить его принадлежность Потребителю, а ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведения, составляющих врачебную тайну, Организация вправе сообщить о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.7.8. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такое обращение будет перенаправлено в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.7.9. Организация оставляет за собой право оставить без ответа обращения:

- содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения (унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной или иной противоречащей общепринятым нормам морали и нравственности форме), угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудникам Организации и/или членам их семей;
- текст которых не поддается прочтению, либо не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- не содержащие адреса, по которому должен быть направлен ответ, в случаях, когда обращение поступило в порядке, указанном в п. 2.7.1.1 настоящих правил;
- содержащие вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

3.1. Потребитель имеет право на:

- выбор врача, при наличии в Организации нескольких врачей нужной специальности и при условии, что выбранный врач не отказался от наблюдения за Потребителем и его лечения;
- 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;
- получение информации, предусмотренной Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736;

	ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ	Обозначение документа:	
		Лист: 7	Листов: 17

- письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
- 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 в Организации;
- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

- оказание услуги в назначенное время у другого свободного специалиста;
- оказание услуги 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 услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

3.3. 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 бахилах и в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- ознакомиться с абонентским договором и подписать его;
- ознакомиться с Согласием на обработку персональных данных и Информированным добровольным согласием об объеме и условиях оказываемых платных медицинских услуг;
- ознакомиться с Информированным добровольным согласием на медицинское вмешательство или отказом от медицинского вмешательства, (если необходимая Потребителю услуга подразумевает медицинское вмешательство) и подписать его;
- 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;
- бережно относиться к имуществу Организации;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации;
- сдавать верхнюю одежду (в осенне-зимний сезон) в гардероб.

	ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ	Обозначение документа:	
		Лист: 8	Листов: 17

3.4. При нахождении в Отделении Пластической и Реконструктивной Хирургии Организации Потребитель обязан:

- соблюдать положения п. 3.3 настоящих Правил;
- соблюдать режим дня, установленный Распорядком дня для пациентов Отделения Пластической и Реконструктивной Хирургии (Приложение 1);
- соблюдать рекомендуемую лечащим врачом диету;
- принимать пищу в установленное Распорядком дня для пациентов Отделения Пластической и Реконструктивной Хирургии время;
- принимать от посетителей согласованные с лечащим врачом продукты питания;
- хранить продукты в специально выделенном для этого холодильнике.

3.5. При посещении Потребителей, находящихся в Отделении Пластической и Реконструктивной Хирургии Организации, посетитель вправе:

- передавать Потребителям чистую сменную одежду, книги, периодические издания;
- передавать Потребителям продукты питания в строгом соответствии с перечнем, согласованным с лечащим врачом;
- посещать Потребителей в часы, установленные Распорядком дня для пациентов Отделения Пластической и Реконструктивной Хирургии.

3.6. Потребителям и иным посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима, предупреждения и пресечения террористической деятельности и иных преступлений запрещается:

- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации;
- курить в помещениях Организации (в т.ч. электронные сигареты или вапорайзеры);
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;
- оставлять малолетних детей в возрасте до 13 лет включительно без присмотра, за исключением случаев, когда ребенок находится на групповых занятиях согласно расписанию и на персональных занятиях с сотрудником медицинского реабилитационного комплекса;
- 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;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- проводить фото- и/или видеосъемку в помещениях Организации в случаях, когда это нарушает или может нарушить законодательство Российской Федерации, права посетителей, сотрудников Организации и/или иных Потребителей (ст. 152.1 Гражданского кодекса РФ; ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ; ч. 1 ст. 10, ч. 1 ст. 11 Федерального закона от 27.07.2006 No 152-ФЗ; п. 15 раздела III Постановления Правительства РФ от 13.01.2017 N 8);
- посещать Организацию с животными;
- проносить в помещения Организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

	ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ	Обозначение документа:	
		Лист: 9	Листов: 17

- выносить из помещений Организации документы, полученные для ознакомления;
- выполнять в помещениях Организации функции торговых агентов, представителей, а также находиться в помещениях Организации в иных коммерческих целях;
- размещать в помещениях Организации и на прилегающей к ним территории объявления без разрешения администрации Организации;
- портить мебель и предметы интерьера;
- пользоваться личными электронагревательными приборами;
- применять открытый огонь в помещениях Организации и на прилегающей к ним территории;
- посещать Потребителей в Отделении Пластической и Реконструктивной хирургии без согласования посещения с заведующим отделением;
- пользоваться служебными телефонами без разрешения персонала Организации;
- покидать, при нахождении на стационарном лечении, территорию Организации без разрешения лечащего врача.

3.7. За детей и подростков, находящихся на территории Организации без присмотра родителей и сопровождающих лиц, Организация ответственности не несет.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

4.1. После оформления медицинской карты и подписания абонентского договора 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.

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 с указанием диагноза и рекомендованным планом лечения.

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

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

4.6. В случае возникновения конфликтных ситуаций Потребитель имеет право непосредственно обратиться к администратору Организации. Если администратор Организации не смог разрешить конфликтную ситуацию Потребитель может обратиться с соответствующим вопросом к заместителю главного врача по медицинской части 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 лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Потребителю против его воли.

4.8. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Потребителя, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

	ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ	Обозначение документа:	
		Лист: 10	Листов: 17

4.9. При предоставлении платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) Организация обеспечивает передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации.

4.10. После завершения лечения Потребителя, являющегося иностранным гражданином в его адрес или адрес юридического либо физического лица, представляющего интересы иностранного гражданина, по согласованию с указанным гражданином, направляется выписка из медицинской документации с указанием срока оказания медицинской помощи в Организации, а также проведенных мероприятий по профилактике, диагностике, лечению и медицинской реабилитации.

Медицинская документация, направляемая из Российской Федерации в другое государство, заполняется на русском языке.

5. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ БАССЕЙНА МЕДИЦИНСКОГО НАЗНАЧЕНИЯ, ТРЕНАЖЕРНОГО ЗАЛА МЕДИЦИНСКОГО НАЗНАЧЕНИЯ, ЗАЛА ЛЕЧЕБНОЙ ФИЗКУЛЬТУРЫ И ЗАЛА РОБОТИЗИРОВАННОЙ МЕХАНОТЕРАПИИ

5.1. Абонемент.

5.1.1. Абонемент — это право Потребителя пользоваться бассейном медицинского назначения и/или тренажерным залом медицинского назначения и/или залом лечебной физкультуры и/или залом роботизированной механотерапии (далее по тексту «реабилитационный комплекс» в соответствии с выбранным ранее видом и категорией услуги, подразумевающей посещение реабилитационного комплекса более одного раза. Абонемент является персональным (именным).

5.1.2. В случае опоздания Потребителя на индивидуальное или групповое занятие время посещения сокращается на время опоздания.

5.1.3. В случае полного пропуска Потребителем ранее согласованного занятия без предварительного уведомления Организации, услуга в виде разового посещения реабилитационного комплекса считается оказанной в полном объеме.

5.1.4. Пользоваться услугами реабилитационного комплекса вправе только Потребитель, на чье имя оформлен абонемент.

5.1.5. Потребитель реабилитационного комплекса не вправе переоформить свой абонемент на другое лицо.

5.1.6. Абонемент с количеством посещений от 2 до 6 включительно действителен в течение 30 календарных дней с момента его приобретения. Абонемент с количеством посещений от 7 и выше действителен в течение 60 календарных дней с момента его приобретения.

5.1.7. Приостановление действия абонемента.

Потребитель вправе на основании устного или письменного обращения осуществить приостановку периода действия абонемента.

Обращение должно быть подано Потребителем до начала исчисления приостановки срока действия абонемента администратору Организации на стойке регистрации, либо отправлено в Организацию электронным сообщением.

Общее количество дней приостановки срока действия абонемента не может превышать 90 (девяносто) календарных дней.

Минимальный срок приостановки срока действия абонемента не может быть менее 14 календарных дней.

При использовании Потребителем права на приостановку действия абонемента период его действия сдвигается пропорционально количеству фактически использованных дней приостановки.

	ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ	Обозначение документа:	
		Лист: 11	Листов: 17

Исключение составляют случаи, когда Потребитель в период действия приостановки действия абонеента начал пользоваться услугами ранее истечения минимального количества дней единовременно используемой приостановки срока действия абонеента. В таких случаях заявление на приостановку срока действия абонеента автоматически отменяется, а перенос периода его действия не проводится. Фактически использованными днями приостановки срока действия абонеента считаются дни с начала действия приостановки до дня, предшествующего дате начала пользования Потребителем услугами реабилитационного комплекса.

5.1.8. По завершении срока действия абонеента стоимость неиспользованных Потребителем посещений реабилитационного комплекса не возвращается, за исключением случаев, указанных в п. 5.1.9 настоящих Правил.

5.1.9. Организация возвращает Потребителю полную или частичную стоимость абонеента, пропорционально количеству неиспользованных Потребителем посещений реабилитационного комплекса, если Потребитель обратился в Организацию с данной просьбой до истечения срока действия абонеента.

5.2. Пребывание в реабилитационном комплексе.

5.2.1. Организация рекомендует Потребителям реабилитационного комплекса:

- внимательно и ответственно относиться к состоянию своего здоровья и незамедлительно сообщать сотрудникам Организации о любых случаях ухудшения самочувствия во время пребывания в реабилитационном комплексе, а также о любых ограничениях к занятиям в реабилитационном комплексе;
- при ухудшении (даже незначительном) самочувствия во время занятий Потребителю необходимо сообщить об этом сотруднику реабилитационного комплекса для обеспечения оказания первой помощи нуждающемуся;
- при ухудшении самочувствия Потребителя в помещениях Организации, где не предусмотрено присутствие сотрудника Организации (туалетные комнаты, помещения для переодевания и т.д.) Потребителю необходимо обратиться к любому находящемуся рядом лицу с просьбой оказать помощь и/или пригласить сотрудника Организации.

5.2.2. Организация не несет ответственности за вред, причиненный жизни и/или здоровью Потребителя, наступивший в результате:

- предоставления Потребителем неполных/недостоверных сведений о состоянии своего здоровья;
- занятия Потребителя по собственной программе, не согласованной с сотрудником реабилитационного комплекса Организации;
- нарушения Потребителем настоящих правил, правил техники безопасности, рекомендаций сотрудников Организации, а также правил Организации, размещенных на информационных и/или предупредительных, запретительных табличках в Организации или на оборудовании;
- действий третьих лиц;
- в иных случаях, предусмотренных договором и/или законодательством Российской Федерации.

5.2.3. Форма одежды.

Для занятий в реабилитационном комплексе необходимо иметь предназначенную для этого чистую сменную обувь и одежду (верхняя часть тела должна быть закрыта): футболки, спортивные брюки, шорты, кроссовки, для аквазоны - купальный костюм, резиновая шапочка и специальная (устойчивая и нескользящая) обувь для бассейна.

Запрещается находиться на занятиях в реабилитационном комплексе без специальной защиты, если такая защита предусмотрена для применения во время занятий в реабилитационном комплексе.

	ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ	Обозначение документа:	
		Лист: 12	Листов: 17

Запрещается плавать в бассейне медицинского назначения в нижнем белье и другой, не предназначенной для плавания одежде, а также без нее.

При наличии на теле Потребителей татуировок или иных рисунков, запрещенных в России (например, содержащих свастику, ненормативную лексику, в т.ч. на иностранном языке), такие рисунки должны быть закрыты одеждой в течение всего времени пребывания в реабилитационном комплексе.

В целях безопасности запрещается заниматься босиком, в носках, пляжных или домашних тапочках и т.п., исключение составляют специальные оздоровительные занятия.

Перед занятиями не рекомендуется использовать парфюмерию с резким запахом.

5.2.4. Необходимо соблюдать общие нормы гигиены: перед посещением аквазоны следует в обязательном порядке принять душ.

5.2.5. На занятиях рекомендуется употреблять воду для поддержания в организме водно-солевого баланса, а также иметь при себе полотенце.

5.2.6. Если Потребитель при получении имущества Организации не предъявил претензий касательно внешнего вида, рабочего состояния и других свойств выданного организацией имущества, то данное имущество считается выданным ему в исправном состоянии.

5.2.7. Разрешается спускаться в бассейн медицинского назначения только по специально предусмотренному для этого трапу/лестнице, повернувшись спиной к воде, либо посредством специального подъемного механизма.

5.2.8. На территории реабилитационного комплекса запрещается:

- приносить и использовать собственное медицинское и/или спортивное оборудование или инвентарь, за исключением согласованных с Организацией случаев;
- самостоятельно использовать аппаратуру реабилитационного комплекса, в т.ч. системы вентиляции, кондиционирования, телевизионные панели и пр.; изменять температурный режим, уровень освещения, направленность телевизионных панелей и громкость звукового сопровождения;
- самостоятельно пользоваться музыкальной и другой аппаратурой реабилитационного комплекса, в т.ч. включать и/или демонстрировать аудио-, видео- и иные произведения с применением любых носителей и/или оборудования в помещениях реабилитационного комплекса. Организация оставляет за собой исключительное право на выбор произведений, транслируемых в реабилитационном комплексе, а также порядок их трансляции. Если музыкальное сопровождение в реабилитационном комплексе мешает, рекомендуется при себе иметь портативный проигрыватель с наушниками и пользоваться им по мере необходимости и при условии, что его использование не создаст угрозу и/или не причинит вред здоровью;
- осуществлять иные действия в ущерб правам и интересам других Потребителей;
- пользоваться услугами реабилитационного комплекса при плохом самочувствии, в острый период заболевания и в случае обострения хронического заболевания;
- оказывать лицами, не являющимися сотрудниками Организации и действующими без согласования с администрацией Организации, услуги Потребителям на территории реабилитационного комплекса, проводить физкультурные, спортивные, оздоровительные и иные мероприятия, в т.ч. составлять тренировочные программы, оказывать помощь Потребителям во время физкультурно-оздоровительного процесса и/или контролировать физкультурно-оздоровительный процесс Потребителей, а Потребителям пользоваться такими услугами (Потребители могут пользоваться только услугами Организации и ее сотрудников, либо аккредитованных Организацией физических и юридических лиц);
- продолжать занятия или участие в мероприятиях в случае повреждения или поломки во время занятий оборудования, инвентаря;

	ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ	Обозначение документа:	
		Лист: 13	Листов: 17

- оставлять собственный инвентарь на хранение в реабилитационном комплексе без предварительной договоренности и согласия Организации;
- передвигать тренажеры, выносить штанги и гантели из зоны свободных весов, выносить из залов и/или помещений бассейна медицинского назначения оборудование, предназначенное для занятий, а также предметы мебели;
- самостоятельно заниматься в залах и/или бассейне медицинского назначения без сотрудников реабилитационного комплекса;
- заниматься не в предназначенных для этого помещениях Организации;
- приносить пищу в помещения реабилитационного комплекса, принимать пищу в помещениях, зонах отдыха и раздевалках реабилитационного комплекса;
- использовать стеклянную или иную бьющуюся посуду для напитков во всех помещениях Организации, за исключением помещений детокс-бара;
- ставить стаканы и другие емкости с напитками на тренажеры, музыкальную аппаратуру, оборудование или не предназначенные для этого предметы мебели;
- использовать жевательную резинку во время занятий;
- использовать парфюмерию, мази, гели и другие косметические изделия с резким запахом, а также средства, портящие или загрязняющие оборудование, помещения и интерьер реабилитационного комплекса (мед, грязевые маски, масла и т.п.);
- передавать ключи или иные запирающие/открывающие устройства от шкафчиков, сейфов и т.д. третьим лицам;
- приносить и пользоваться электробытовыми приборами;
- играть, прыгать, нырять и иным образом активно вести себя в помещениях реабилитационного комплекса если это не предусмотрено программой занятий или мероприятия;
- подавать ложные сигналы бедствия.

5.3. Групповые занятия в реабилитационном комплексе.

5.3.1. Групповые занятия проводятся по расписанию, которое может быть изменено Организацией.

5.3.2. Организация оставляет за собой право на внесение изменений в расписание с учетом сезонности, рейтинга услуг и пожеланий Потребителей.

5.3.3. С актуальной информацией о расписании групповых занятий можно ознакомиться на стойке регистрации Организации или по телефону 8 (800) 500-02-03.

5.3.4. Во избежание создания травмоопасных ситуаций необходимо приходить на групповые занятия без опозданий.

5.3.5. Сотрудник Организации имеет право не допустить Потребителя на занятие в случае его опоздания, если это может создать неблагоприятные условия для занятий.

5.3.6. Во время групповых занятий необходимо строго следовать рекомендациям сотрудника реабилитационного комплекса и использовать оборудование, указанное сотрудником.

5.3.7. Во время участия в мероприятиях в форме групповых занятий с сотрудником реабилитационного комплекса запрещается использовать собственную хореографию и оборудование, не предусмотренное программой мероприятий.

5.4. Индивидуальные (персональные) занятия.

5.4.1. Индивидуальное занятие может проводиться только сотрудником реабилитационного комплекса, специально уполномоченным на это Организацией.

5.4.2. Запись на индивидуальное занятие проводится заранее по согласованию с сотрудником реабилитационного комплекса.

5.4.3. Посещение Потребителем реабилитационного комплекса возможно только при

	ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ	Обозначение документа:	
		Лист: 14	Листов: 17

условии оплаты Организации в полном объеме стоимости абонеента до начала срока его действия. Потребитель вправе по своему выбору посещать все или часть занятий, предусмотренных абонементом.

5.4.4. Отсутствие Потребителя на занятиях, проводимых в соответствии с расписанием, или после предварительной записи Потребителя на индивидуальное занятие, не является основанием для пересмотра срока действия абонеента или для пересчета его стоимости.

5.4.5. В случае опоздания на индивидуальное занятие время проведения занятия сокращается на время опоздания.

5.5. Посещение реабилитационного комплекса несовершеннолетними лицами.

5.5.1. Дети и подростки, находясь на территории Организации, должны соблюдать общие установленные правила посещения реабилитационного комплекса. Родители или уполномоченные лица должны своевременно привести ребенка на занятие, а также вовремя забрать его по окончании занятия.

5.5.2. Детские групповые занятия проводятся по расписанию, которое может быть изменено Организацией. В расписание включаются занятия с учетом возрастных особенностей детей и подростков.

5.5.3. Дети младше 14 лет могут посещать реабилитационный комплекс только в сопровождении родителей или иных законных представителей.

5.5.4. Подростки от 14 лет могут посещать реабилитационный комплекс самостоятельно.

5.5.5. Детям от 3 до 7 лет разрешается посещать бассейн медицинского назначения только при проведении индивидуального занятия.

5.5.6. Детям от 7 до 13 лет разрешается посещать бассейн медицинского назначения для взрослых при проведении индивидуального занятия или специального группового занятия для данной возрастной категории, или в сопровождении родителей. Родителям запрещается оставлять без присмотра детей, допущенных к совместному плаванию с родителями.

5.6. Гардероб, шкафчики, сейфы.

5.6.1. Для вещей рекомендуется использовать шкафчик в помещении для переодевания.

5.6.2. Не разрешается оставлять свои вещи в шкафчиках после окончания занятий в реабилитационном комплексе. Перед уходом из Организации шкафчик необходимо оставить открытым, бесконтактную карту доступа от шкафчика необходимо сдать сотруднику реабилитационного комплекса.

5.6.3. За утерю бесконтактной карты доступа или иных запирающих/открывающих устройств от шкафа Потребитель, по требованию Организации, обязан произвести соответствующую плату в размере, предусмотренном прейскурантом.

5.6.4. За утерянные вещи Потребителя Организация ответственности не несет. По вопросам о забытых и/или утерянных вещах необходимо обращаться на стойку регистрации Организации. Срок хранения забытых вещей, в т.ч. ценных (часы, ювелирные изделия, документы и подобное) составляет 30 календарных дней с момента их обнаружения сотрудником Организации.

5.6.5. Организация не несет ответственности за вред имуществу Потребителя, причиненный действиями третьих лиц.

5.7. В случае аварийных ситуаций и/или обстоятельств непреодолимой силы, произошедших не по вине Организации, она может в одностороннем порядке ограничивать объем и порядок предоставляемых услуг без выплаты и/или предоставления Потребителю какой-либо компенсации.

6. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, НАХОДЯЩИХСЯ В ОТДЕЛЕНИИ ПЛАСТИЧЕСКОЙ И РЕКОСТРУКТИВНОЙ ХИРУРГИИ ОРГАНИЗАЦИИ

	ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ	Обозначение документа:	
		Лист: 15	Листов: 17

6.1. Посещение Потребителей, находящихся в Отделении Пластической и Реконструктивной Хирургии Организации, родственниками и иными членами семьи или законными представителями пациента, а также иными гражданами (с согласия Потребителя) разрешается ежедневно с 18 часов 00 минут до 20 часов 00 минут по московскому времени.

6.2. Посещение Потребителя осуществляется с учетом состояния Потребителя, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в Организации, с согласия Потребителя (его законного представителя) с соблюдением настоящих Правил и Общих требований к организации посещения пациента родственниками и иными членами семьи или законными представителями пациента в медицинской организации, в том числе в ее структурных подразделениях, предназначенных для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий, при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях, утвержденных Приказом Минздрава России от 19.08.2020 N 869н.

6.3. Посещение Потребителя осуществляется с разрешения заведующего Отделением Пластической и Реконструктивной Хирургии Организации в случае:

- если состояние Потребителя не позволяет выразить согласие на посещение и (или) отсутствуют законные представители;
- посещения Потребителя, находящегося в тяжелом состоянии, в палате, в том числе предназначенной для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий.

6.4. Не осуществляются посещения Потребителей в период введения в Организации ограничительных мероприятий (карантин).

6.5. При посещении Потребителя в палате реанимации и интенсивной терапии допускается одновременное нахождение в указанной палате не более двух посетителей одного Потребителя.

6.6. Посетителям запрещается препятствовать оказанию медицинской помощи.

6.7. При посещении Организации посетителям следует отключить или перевести в беззвучный режим мобильные телефоны и иные средства связи.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

7.1. 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.

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

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

	ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ	Обозначение документа:	
		Лист: 16	Листов: 17

Приложение 1
к Правилам оказания медицинских и иных услуг

**РАСПОРЯДОК ДНЯ
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ОТДЕЛЕНИЯ ПЛАСТИЧЕСКОЙ
И РЕКОНСТРУКТИВНОЙ ХИРУРГИИ**

Время (мск.)	Мероприятие
06.00 – 07.00	Подъем. Гигиенические процедуры.
07.00 – 09.00	Поступление в отделение. Диагностические обследования. Подготовка к операции.
08.00 – 12.00	Проведение манипуляций в перевязочной с лечащим врачом
09.00 – 10.00	Завтрак
08.00 – 17.00	Обход лечащего врача совместно с заведующим отделением и старшей медицинской сестрой отделения
В течение суток	Выполнение назначений согласно листу назначений лечащего врача
12.00 – 14.00	Обед / Выписка
15.00 – 17.00	Беседа родственников Потребителя и иных граждан (с согласий Потребителя) с лечащим врачом
18.00 – 20.00	Посещение Потребителей, с разрешения заведующего отделением, родственниками Потребителя и иными гражданами (с согласий Потребителя)
19.00 – 20.00	Ужин
21.00 – 22.00	Гигиенические процедуры
22.00	Сон

	ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ	Обозначение документа:	
		Лист: 17	Листов: 17

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

№ п./п.	Зона ответственности	Должностное лицо
1	Разработка	Начальник отдела юридического сопровождения и делопроизводства, Заместитель главного врача по медицинской части
2	Утверждение	Генеральный директор
3	Хранение бумажного оригинала	Начальник отдела юридического сопровождения и делопроизводства
4	Контроль соблюдения	Заместитель генерального директора – Главный врач, Заместитель генерального директора по общим вопросам

№ п/п	Форма документа	Место хранения
1	Бумажный оригинал	Начальник отдела юридического сопровождения и делопроизводства
2	Электронная версия	Заместитель генерального директора – Главный врач, Заместитель генерального директора по общим вопросам, Заместитель главного врача по медицинской части
3	Бумажные копии	Заместитель генерального директора – Главный врач, Заместитель генерального директора по общим вопросам, Заместитель главного врача по медицинской части

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номера листов			Всего листов в документе	Подпись	Дата
	Замененных листов	Новых листов	Аннулированных листов			

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№ п/п	Ф.И.О.	Подпись	Должность
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			