

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора  
№ 1 от 24.04.2022  
ООО «ГЛЭЙЗИ»

Генеральный директор  
Кряжева Е.В. /

«24» апреля 2022



## Правила оказания медицинских услуг Общества с ограниченной ответственностью «ГЛЭЙЗИ»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее – «Правила») определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг потребителям (в т.ч. заказчикам, пациентам) Обществом с ограниченной ответственностью «ГЛЭЙЗИ» (далее – «Клиника», ООО «ГЛЭЙЗИ»).

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 (далее – Правила оказания платных медицинских услуг), Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Закон № 323-ФЗ), Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – ЗЗПП).

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками ООО «ГЛЭЙЗИ» и пациентами (потребителями и заказчиками, далее – «Пациент»), заключившими договор оказания платных медицинских услуг с Клиникой.

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

1.5. 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;

- «**потребитель**» – физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Закона № 323-ФЗ;

- «**заказчик**» – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

Понятие «медицинская организация» употребляется в настоящих Правилах в значении, определенном в Законе № 323-ФЗ.

## 2. Порядок обращения Пациентов

1.1. Прием Пациентов в Клинике осуществляется по предварительной записи, сделанной по телефону 8 (969) 777-53-77, путем оформления заявки на сайте ООО «ГЛЭЙЗИ», либо при личном посещении Клиники.

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

1.2. Пациент вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистов.

Выбранные Пациентом дата и время заносятся в систему записи Пациентов.

Администратор Клиники информирует Пациента о стоимости приема, о правилах подготовки к соответствующей процедуре.

1.3. За один рабочий день до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста администратор Клиники связывается с Пациентом для подтверждения его визита либо информирования об отмене приема.

В случае невозможности явиться на прием Пациент обязан за 1 (один) день предупредить администратора Клиники (по возможности).

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

1.4. При обращении в Клинику Пациент обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

1.5. При первичном обращении в Клинику Пациент:

- заключает с Клиникой договор на оказание медицинских услуг;
- дает Клинике согласие на обработку своих персональных данных;
- дает Клинике информированное добровольное согласие на соответствующие медицинские вмешательства.

## 3. Права и обязанности Пациентов

### а. Пациент имеет право на:

- выбор врача (при наличии в Клинике нескольких врачей нужной специальности);
- диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в Клинике 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 Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту своих персональных данных;
- защиту сведений о нем, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного его здоровью при ненадлежащем оказании ему медицинской помощи;
- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

б. При задержке планового приема более чем на 15 минут по объективным

причинам Пациенту предлагается:

- лечение в назначенное время у другого свободного специалиста;
- лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;
- перенос времени приема на другой день. В таком случае Пациент вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

**с. Пациент обязан:**

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный лечащим врачом на период его временной нетрудоспособности;
- проявлять в общении с сотрудниками и другими Пациентами Клиники такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и сотрудников Клиники;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим, действующий в Клинике (в т.ч. выполнять требования сотрудников по ношению средств индивидуальной защиты, соблюдению социальной дистанции, обработки рук и т.п.);
- ознакомиться и подписать договор на оказание медицинских услуг, информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных;
- предоставлять лицам, оказывающим ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники;
- своевременно и в полном объеме оплачивать медицинские услуги Клиники.

**d. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка и санитарно-эпидемиологического режима запрещается:**

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- курить в помещении Клиники;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В противном случае (при условии отсутствия риска для жизни и здоровья) такие Пациенты удаляются из помещения Клиники сотрудниками правоохранительных органов;
- проводить фото и видеосъемку в помещениях Клиники в отсутствие специального на то разрешения;
- посещать Клинику с домашними животными.

#### **4. Информация о Клинике и предоставляемых медицинских услугах**

a. Клиника обязана предоставить посредством размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) Клиники информацию, содержащую следующие сведения:

а) фирменное наименование;  
б) адрес места нахождения Клиники, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о Клинике в Единый государственный реестр юридических лиц (далее – ЕГРЮЛ), с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Клиники в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);

г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

д) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

Про территориальную программу – убрала. Это услуги по ОМС. Если мед организация их не оказывает, то не надо ничего по этому поводу размещать.

е) режим работы Клиники, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

ж) 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 (далее – Роспотребнадзор).

б. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Клиники. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

с. Клиника предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:

а) копию учредительного документа Клиники;

б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Клиники в соответствии с лицензией.

д. При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

Это отдельные документы к каждому профилю мед помощи и группе заболеваний.

б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

Это при подписании информированного добровольного согласия – врач должен рассказывать о каждом методе (процедуре), в т.ч. обязан о рисках предупреждать. Когда сложные процедуры, связанные с высоким риском, все это прописывается в письменной форме. Такие ИДС спасают при судебных делах – когда мед организация предоставляет подпись пациента на бланке, которая подтверждает, что его предупредили обо всех возможных неблагоприятных последствиях, но он все же выбрал эту процедуру.

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

е. До заключения договора Клиника в письменной форме уведомляет Пациента о

том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Клиники (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

## 5. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

a. Договор заключается потребителем (заказчиком) и Клиникой в письменной форме.

b. Договор должен содержать:

a) сведения о Клинике:

- наименование Клиники, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о Клинике в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

- номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Клиники в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя),

либо фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика – физического лица,

либо наименование и адрес места нахождения заказчика – юридического лица;

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 лица, заключающего договор от имени Клиники, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

c. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у Клиники, второй – у заказчика, третий – у потребителя. В случае если договор заключается между потребителем и Клиникой, то он составляется в 2 экземплярах.

d. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Клиника обязана предупредить об этом Пациента.

Без согласия Пациента Клиника не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

e. В случае отказа Пациента после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Клиника информирует Пациента о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

f. Клиникой после исполнения договора по письменному требованию Пациента (либо его законного представителя) выдаются медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

g. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную Клиникой медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

h. Договором ООО «ГЛЭЙЗИ» предусмотрены разные формы, типы и сроки оплаты оказываемых медицинских услуг:

- предварительная оплата – для большинства медицинских услуг, оказываемых Клиникой, оплата по окончании оказания услуги – для некоторых из них;

- оплата наличными денежными средствами – в кассу Клиники;

- безналичная оплата – на расчетный счет Клиники (банковской картой через терминал; посредством перевода с расчетного либо лицевого счета Пациента, в т.ч. через мобильный банк, через систему быстрых платежей);

- оплата за «разовую» (отдельную, единственную) медицинскую услугу либо за комплекс услуг;

- оплата абонементов на некоторые виды медицинских услуг Клиники;

- оплата посредством предъявления подарочных сертификатов (реализуемых агентами Клиники);

- оплата в день обращения Пациента в Клинику либо оплата в рассрочку по предусмотренным банком-партнером программам (вводится в настоящее время).

i. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (кассовый чек или иной документ установленного образца, в т.ч. электронный).

## **6. Порядок оказания медицинских услуг**

a. После оформления медицинской карты и подписания договора на оказание платных медицинских услуг Пациент проходит на прием к специалисту Клиники в назначенное ему время. На приеме Пациент должен сообщить лечащему врачу всю информацию, необходимую для осуществления лечения, о своем здоровье, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.

b. Для проведения любых медицинских процедур Пациенту необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Пациент самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий.

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

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

e. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (либо его законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к генеральному директору Клиники для разрешения спора, либо оставить письменную жалобу в «Книге жалоб и предложений», находящейся у администратора.

f. Информация о состоянии здоровья Пациента (в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и т.п.) предоставляется Пациенту (либо его законному представителю) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли.

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

g. Условия предоставления медицинских услуг Клиникой – амбулаторные (не предусматривающие круглосуточного медицинского наблюдения и лечения).

h. Форма предоставления медицинских услуг Клиникой – плановая (медицинская

помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни Пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния Пациента, угрозу его жизни и здоровью).

i. Виды медицинской помощи, оказываемой Клиникой:

- первичная доврачебная медико-санитарная помощь;
- первичная специализированная медико-санитарная помощь.

j. Медицинская помощь в экстренной форме оказывается медицинскими работниками Клиники безотлагательно и бесплатно. Отказ в ее оказании не допускается. Экстренная помощь оказывается при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, опасных для жизни Пациента.

k. Пациент может заказать «разовую» (единственную, отдельную) медицинскую услугу либо комплекс услуг (в т.ч. по своему усмотрению, либо по плану лечения, предложенному лечащим врачом).

l. Пациент также может приобрести абонементы на услуги Клиники в следующем порядке:

- срок абонемента – 6 месяцев или 12 месяцев (по выбору Пациента);
- виды медицинских услуг, которые могут входить в абонемент, указываются в прайс-листе, размещенном на сайте Клиники, а также на информационных стендах у стойки администратора. Их перечень может меняться;
- количество процедур (манипуляций, медицинских вмешательств), предусмотренных абонементом, – 3 или 4 (точные сведения изложены в прайс-листе);
- скидка на медицинские услуги Клиники, предоставляемая Пациенту при покупке абонемента, составляет от 15 до 20 % (точные условия определяются прайс-листом, действующим на момент оплаты абонемента);
- при досрочном отказе Пациента от абонемента Клиника вправе осуществить перерасчет (аннулировать скидку) и произвести соответствующее удержание из денежных средств, внесенных путем предварительной оплаты, до момента возврата оставшейся суммы.

## **7. Ответственность**

a. Пациент 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.

b. В случае нарушения Пациентом и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи Пациенту (при отсутствии риска для его жизни и здоровья), обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

c. Воспрепятствование Пациентом осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Клиники, причинение Пациентом вреда деловой репутации или материального ущерба Клинике влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

d. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Клиника несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

e. Вред, причиненный жизни или здоровью Пациента в результате предоставления

некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с законодательством Российской Федерации.

f. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Роспотребнадзор в рамках установленных полномочий.