

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО "Альфа Медикс"  
Хорошко Д.Ю.

---

«01» марта 2026 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **О предоставлении платных медицинских услуг в Клинике реабилитации и амбулаторной хирургии ProДвижение**

#### **1. Общие положения**

1.1 Положение о предоставлении платных медицинских услуг (далее – Положение) разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ;
- Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 " О защите прав потребителей";
- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 10 мая 2017 г. № 203н "Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи";
- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 15.12.2014 № 834н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению";
- Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 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. № 1006",
- иными, в том числе внутренними локальными нормативными актами.

1.2. Настоящее Положение вводится в целях упорядочения деятельности Клиники Общества с ограниченной ответственностью «Альфа Медикс» (далее - ООО «Альфа Медикс», «Клиника») в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в части предоставления платных услуг, более полного удовлетворения потребности населения в медицинской помощи.

1.3. Положение о предоставлении платных медицинских услуг — это регламент, определяющий порядок обращения Пациента в Клинику, права и обязанности Пациента, правила поведения, а также иные вопросы, возникающие между Пациентом (Заказчиком), Клиникой и ее сотрудниками и распространяющий своё действие на всех Пациентов и посетителей, обращающихся в Клинику.

1.4. Положение о предоставлении платных медицинских услуг размещается на информационном стенде «Уголок потребителя» в холле Клиники в доступном для Пациентов месте. Положение о предоставлении платных медицинских услуг также размещается на официальном сайте <https://medmove.ru/>.

#### **2. Условия предоставления платных услуг**

2.1. ООО «Альфа Медикс» при заключении договора на оказание платных медицинских услуг предоставляет Пациенту/Заказчику в доступной форме информацию о возможности получения Пациентом 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 (далее - соответственно программа, территориальная программа).

Отказ Пациента/Заказчика от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых Пациенту без взимания платы в рамках программы и территориальной программы. Клиника уведомляет, о том, что не участвует в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам.

2.2. Порядок определения цен на услуги, предоставляемые в Клинике ООО «Альфа Медикс», устанавливается Генеральным директором ООО «Альфа Медикс».

2.3. Клиника является медицинской организацией, оказывающей медицинскую помощь на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности Л041-01137-77/00333366 от 01.08.2019 г. выданной Департаментом здравоохранения города Москвы (172006, г. Москва, Оружейный переулок, д. 43, тел. 8 (495) 777-77-77, [zdrav@mos.ru](mailto:zdrav@mos.ru)) срок действия лицензии – бессрочная. В Клинике Пациентам предоставляются медицинские услуги на платной основе в соответствии с Договором на оказание платных медицинских услуг.

2.4. В случаях обращения граждан в Клинику в состоянии, угрожающем жизни и требующем срочного медицинского вмешательства, медицинские работники Клиники оказывают экстренную медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, при необходимости организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением Пациента в медицинскую организацию по профилю возникшего состояния на усмотрение бригады скорой медицинской помощи.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина), развившихся у Пациента вне Клиники и обращения в неё, Пациенту/иному лицу необходимо самостоятельно обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 103 при помощи стационарного телефона (112 при помощи мобильного телефона).

2.5. Медицинская помощь в Клинике осуществляется на основании предварительной записи. Возможно оказание медицинских услуг Пациенту в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента. Преимущество в плановом приеме отдается Пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.6. Предварительная запись Пациентов на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

- через единый контакт-центр по телефону +7 (499) 110 41 44
- при непосредственном обращении Пациента к администраторам Клиники;
- по заявке на сайте <https://medmove.ru/>.

2.7. При осуществлении записи Пациента на прием к врачу Пациент/Заказчик должен указать фамилию, имя Пациента и свой контактный телефон. Прием несовершеннолетних Пациентов в Клинике не осуществляется .

2.8. В зафиксированные записью дату и время Пациенту необходимо заблаговременно явиться на прием для оформления и получения медицинской услуги. В исключительных случаях, при согласии врача-специалиста, допускается опоздание Пациента на прием не более 15 минут (в рамках 30 минутного приема), при этом стоимость приема не меняется. В случае опоздания Пациента на прием более 15 минут время приема Пациента может быть перенесено на

ближайшее свободное время или предложен иной день для оказания услуги.

2.9. На ресепшен Клиники при первичном обращении на амбулаторный прием на Пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, с внесением всех необходимых сведений о Пациенте, установленных правилами (инструкцией) заполнения медицинской документации.

Между Пациентом/ Заказчиком и ООО «Альфа Медикс» заключается договор об оказании Пациенту платных медицинских услуг, при этом Пациент/Заказчик знакомится с настоящими Правилами. Подписание вышеуказанного договора означает, что Пациент/Заказчик с Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг Пациенту.

2.10. Медицинская карта Пациента является собственностью Клиники и хранится в архиве Клиники. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится в медицинский кабинет администратором или медицинской сестрой. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

2.11. Пациент на приеме врача-специалиста должен ознакомиться и подписать Информированное добровольное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Клинике, в соответствии со ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. "Об основах охраны здоровья граждан". Без подписания данных документов Клиника не вправе оказывать медицинские услуги Пациенту.

2.12. Пациент может получить у администраторов Клиники в устной форме, у операторов единого контакт-центра по телефону, на сайте, наглядно с помощью информационных стендов, расположенных в Клинике такую информацию как:

- адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица (территориально обособленного структурного подразделения юридического лица),
- основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика,
- адрес сайта Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"),
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи,
- выписка из единого государственного реестра юридических лиц,
- правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ 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") (далее – Правила),
- стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги,
- сроки ожидания платных медицинских услуг,
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации,
- график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг,
- образцы договоров на оказание платных медицинских услуг,

- информация о возможности получения 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; информация о платных медицинских услугах,
- действующий перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации;
- прейскурант на медицинские услуги, утвержденный в установленном порядке,
- сроки и порядок их оплаты,
- условия предоставления платных медицинских услуг.

2.13. Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

### 3. Права и обязанности Пациента

3.1. При обращении за медицинской помощью и при ее получении Пациент **имеет право на:**

3.1.1. Выбор врача и выбор медицинской организации.

3.1.2. Профилактику, диагностику, лечение в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

3.1.3. Получение консультаций врачей-специалистов с учетом графика работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, наличия возможности и необходимого медицинского оборудования.

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.

3.1.5. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.1.6. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.

Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинской информационной системе. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия Пациента допускается в случаях, перечисленных в ст. 13 Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", в том числе по запросу органов дознания и следствия, суда.

3.1.7. Отказ от медицинского вмешательства.

Отказ от оказания Клиникой запланированных медицинских услуг, отказ оформляется в письменном виде. В этом случае Клиника информирует Пациента о возможных последствиях такого отказа и фиксирует факт отказа от медицинского вмешательства в медицинской документации.

3.1.8. Возмещение вреда, причиненного жизни или здоровью при оказании медицинской помощи, в результате предоставления некачественной медицинской услуги.

3.1.9. Допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

3.1.10. Получение в доступной для Пациента форме имеющейся в медицинской организации (Клинике) информации о состоянии здоровья Пациента, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, установленном диагнозе, прогнозе заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.

Основаниями для ознакомления Пациента, которому оказывались медицинские услуги, либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от Пациента либо его законного представителя письменного запроса об оказании медицинской документации для ознакомления, в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. N 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления Пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья Пациента". Ознакомление с медицинской документацией осуществляется в очной форме, в медицинской организации.

3.1.11. В соответствии с частью 5 статьи 22 Федерального закона от 21 ноября 2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020г №789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них» устанавливает правила и условия выдачи медицинскими организациями Пациенту либо его законному представителю медицинских документов, отражающих состояние здоровья Пациента.

Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них Пациент представляет запрос в медицинскую организацию о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте).

Запрос составляется в свободной форме и содержит:

-сведения о пациенте: Ф.И.О., реквизиты документа, удостоверяющего личность, адрес места жительства (места пребывания), почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений, № контактного телефона (если имеется), адрес электронной почты (при наличии);

-наименование медицинских документов (их копий) или выписок из них, которые Пациент намерен получить, и период, за который он намерен их получить;

-сведения о способе получения запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них: на бумажном носителе – при личном обращении или по почте;

-дата подачи запроса и подпись Пациента или его законного представителя.

Медицинская карта Пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, предоставляется в виде копий или выписки из них, за исключением случаев формирования их в форме электронных документов.

При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них Пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность.

В случае выбора способа получения Пациентом запрашиваемых медицинских документов по почте, соответствующие медицинские документы направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

Предоставление Пациенту копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в одном экземпляре.

Максимальный срок выдачи медицинских документов с момента регистрации запроса в медицинской организации не должен превышать 30 дней (Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»).

3.1.12. Замену лечащего врача.

3.1.13. Отказ от получения или продолжения получения медицинских услуг в целом или конкретных манипуляций после предупреждения о возможных осложнениях, оплатив при этом Клинике оказанные ею услуги и уже произведенные ею расходы.

Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации, а Пациент в свою очередь ставит свою подпись в подтверждение ознакомления с записью. При отказе Пациента подписывать отказ от медицинского вмешательства и/или госпитализации проводится врачебная комиссия.

3.1.14. По требованию Пациента составить смету, при этом она будет являться неотъемлемой частью договора.

### **3.2. Пациент должен:**

3.2.1. При первичном обращении в Клинику явиться прибыть в помещение Клиники заблаговременно для обеспечения комфортного ознакомления с документами Клиники и заключения договора, а также заполнения всей необходимой медицинской документации.

При первичном посещении Клиники **предъявить паспорт** для оформления Договора об оказании медицинских услуг в соответствии с требованиями законодательства РФ.

3.2.2. Своевременно информировать администратора Клиники обо всех изменениях своих/Заказчика персональных данных (имени, фамилии, адреса, номера телефона).

3.2.3. Своевременно информировать администратора Клиники в случае, когда Пациент не может приехать на прием врача в назначенное время.

3.2.4. Уважать права других Пациентов и сотрудников Клиники.

3.2.5. Заботиться о сохранении своего здоровья, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению.

3.2.6. Находясь на территории Клиники соблюдать осторожность и принципы внимательного отношения к себе и окружающим.

Пациенты, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

3.2.7. При получении медицинских услуг сообщать медицинскому работнику, предоставляющему платные медицинские услуги о любых изменениях самочувствия.

3.2.8. Не осуществлять самостоятельного лечения, согласовывать с Клиникой применение любых лекарственных препаратов, лекарственных трав и т. д.

3.2.9. Находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения Пациента в медицинских организациях.

3.2.10. Вежливо и уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи и другим Пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.2.11. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную и полную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, проводимых исследованиях и манипуляциях и об иных обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья.

3.2.12. Сообщать медицинским работникам о наличии заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения (вируса иммунодефицита человека и т.д.), а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами.

3.2.13. Своевременно, точно и в полном объеме выполнять рекомендации и предписания медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи.

3.2.14. Соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для Пациентов.

3.2.15. Бережно относиться к имуществу Клиники и третьих лиц (персонала, Пациентов и т.д.).

3.2.16. Соблюдать требования пожарной безопасности.

3.2.17. Соблюдать санитарно-противоэпидемический режим.

3.2.18. Оплатить оказанные услуги по прейскуранту Клиники в соответствии с условиями подписанного договора.

3.2.19. Изъявлять в предложенной форме свое согласие с предложенным планом лечения, подписать Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в подтверждение о своей информированности о порядке оказания медицинских услуг и возможных осложнениях после исчерпывающих разъяснений врача.

3.2.20. Ознакомиться с информацией, утвержденной Клиникой и размещенной на информационном стенде по месту предоставления услуг.

3.2.21. Подтвердить, что на момент подписания Договора Клиника довела до сведения Пациента:

- адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица (территориально обособленного структурного подразделения юридического лица),
- основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика,
- адрес сайта Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"),
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи,
- выписка из единого государственного реестра юридических лиц,
- правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ 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") (далее – Правила),
- стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги,
- сроки ожидания платных медицинских услуг,
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации,
- график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг,
- образцы договоров на оказание платных медицинских услуг,
- информация о возможности получения 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; информация о платных медицинских услугах,

- действующий перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации;
- прејскурант на медицинские услуги, утвержденный в установленном порядке,
- сроки и порядок их оплаты,
- условия предоставления платных медицинских услуг,
- информацию о стоимости услуги, планируемой к оказанию.

3.2.22. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент/Законный представитель должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

3.2.23. Ограничить до строго необходимого минимума использование мобильных устройств в медицинских кабинетах (сотовых телефонов, планшетных компьютеров, иных мобильных устройств) и питьевых жидкостей (кофе, вода в стаканчиках, бутилированная вода и т.д.).

3.2.24. Не перекрывать проходы и коридоры Клиники любыми крупногабаритными предметами, которые могут препятствовать эвакуации в случае возникновения пожара.

3.2.25. Соблюдать правила запрета курения в общественных местах.

### **3.3. Находясь на территории Клиники Пациенту запрещается:**

3.3.1. Иметь при себе предметы и средства, которые могут представлять угрозу для безопасности окружающих.

3.3.2. Находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения сотрудников Клиники.

3.3.3. Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь.

3.3.4. Выносить из помещения Клиники имущество и документы, полученные для ознакомления без разрешения сотрудников Клиники.

3.3.5. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов без разрешения сотрудников Клиники.

3.3.6. Размещать в помещении Клиники объявления без разрешения администрации Клиники, а также осуществлять в помещениях Клиники любую агитационную или рекламную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;

3.3.7. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;

3.3.8. Находиться в помещении Клиники в верхней одежде, грязной одежде и обуви;

3.3.9. Приходить на прием в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении.

3.3.10. Распивать спиртные напитки, курить в помещениях Клиники.

3.3.11. Находиться в здании и помещениях Клиники с животными, за исключением собак-поводырей.

3.3.12. Проносить в здание и помещения Клиники, огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества и пр. в связи с потенциальной опасностью для окружающих.

3.4. При нарушении Пациентом и/или сопровождающими его лицами настоящих Правил внутреннего распорядка Клиники нарушитель несет ответственность в соответствии с законодательством РФ.

3.5. Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом (руководителем) медицинской организации (подразделения медицинской организации) может мотивированно отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за Пациентом и лечения Пациента, должностное лицо (руководитель) медицинской организации (подразделения медицинской организации) должно обеспечить замену лечащего врача.

3.6. Пациент(Заказчик, либо иное сопровождающее лицо) при наличии технической возможности Клиники может оставить крупногабаритные вещи на специально оборудованной площадке в холле Клиники, при условии соблюдения п. 3.2.24. настоящего Положения.

## **4. Обязанности и права Клиники**

### **4.1. Клиника как Исполнитель обязуется:**

4.1.1. Предоставить платные медицинские услуги на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

4.1.2. Провести (осуществить) лечебно-диагностические мероприятия в соответствии с условиями договора, с учетом режима работы Исполнителя, графика работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг наличия возможности и необходимого медицинского оборудования.

4.1.3. Обеспечить соответствие предоставляемых платных медицинских услуг требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.

4.1.4. Информировать Пациента 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 и допустимых (возможных, типичных, наиболее часто встречаемых) осложнениях.

4.1.5. Согласовывать с Пациентом предложенный план лечения.

4.1.6. Оказывать медицинские услуги надлежащего качества с применением, в случае необходимости, обезболивающих средств для облегчения боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством.

4.1.7. Ознакомить Пациента/Заказчика с Прейскурантом цен, Информацией для Пациентов, с условиями ответственности Исполнителя.

4.1.8. При согласовании плана лечения сделать предварительную приблизительную оценку стоимости всего лечения, о чем проинформировать Пациента/Заказчика.

4.1.9. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и (или) заказчика. Без проведения письменного согласования с Пациентом или Заказчиком с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости Исполнитель не вправе предоставлять медицинские услуги на возмездной основе.

4.1.10. Без письменного согласия Пациента не разглашать сведения о факте обращения Пациента за оказанием медицинской помощи, состоянии здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при медицинском обследовании и лечении Пациента, составляющие врачебную тайну, полученных при оказании медицинских услуг по договору.

4.1.11. Соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

4.1.12. Информировать Пациента об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой медицинской услуги или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок. Своевременно информировать Пациента/ Законного представителя о том, что не соблюдение указаний Исполнителя и иные обстоятельства, зависящие от Пациента, могут снизить качество оказываемых медицинских услуг или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

4.1.13. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;

б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;

в) на основе клинических рекомендаций;

г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи).

4.2. Клиника как Исполнитель **имеет право:**

4.2.1. Получить полную и подробную информацию об анамнезе Пациента, перенесенных и имеющихся заболеваниях, известных аллергических реакциях и противопоказаниях.

4.2.2. По своему усмотрению отложить оказание услуг, если Пациент, либо находится в состоянии наркотического или алкогольного опьянения, либо имеет иные противопоказания для медицинского вмешательства не требующих оказания экстренной помощи.

4.2.3. Поручить оказание услуги врачу, который обязан обеспечить качественные и наиболее безболезненные методы обследования/лечения в соответствии с медицинскими показаниями Пациента. В случае непредвиденного отсутствия конкретного врача-специалиста в день, назначенный для посещения Пациенту, Исполнитель вправе назначить другого врача для проведения обследования/лечения, или перенести прием на другой удобный для Пациента день.

4.2.4. При необходимости проведения дополнительных (специализированных) методов обследования, путем проведения необходимых диагностических мероприятий, осуществлять их при условии информирования и согласия Пациента/Заказчика за дополнительную плату по Прейскуранту.

4.2.5. Для уточнения диагноза и выбора оптимального плана обследования/лечения направить Пациента к другому врачу – специалисту. Ответственность за выполнение или невыполнение этой рекомендации несет Пациент.

4.2.6. Определять объем платных медицинских услуг в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации – порядкам оказания медицинской помощи, а также клиническим рекомендациям (протоколам лечения) по вопросам оказания медицинской помощи.

4.2.7. Уведомить Пациента, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя, в том числе назначенного режима лечения могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок и/или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

4.2.8. Разрешить лечащему врачу отказаться от обследования/наблюдения/лечения Пациента. Исполнитель, в случае наличия мотивированного отказа лечащего врача от обследования/наблюдения/лечения Пациента, должен организовать замену лечащего врача, в соответствии с ч.3 ст. 70 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

4.2.9. Удерживать медицинскую документацию об оказанных Пациенту медицинских услугах и их результатах, а также иную документацию, подлежащую передаче Пациенту, если такие действия не могут повлечь и не повлекут угрозы жизни и здоровью Пациента, до полной оплаты Пациентом медицинских услуг, оказанных Исполнителем по настоящему Договору.

4.2.10. Досрочно, при наличии письменного отказа Пациента//Заказчика от оказания медицинских услуг, отказаться от исполнения настоящего Договора и потребовать возврата денежных средств, за исключением стоимости услуг, фактически оказанных Пациенту к моменту досрочного прекращения настоящего Договора.

4.2.11. Привлекать соисполнителей (врачей-специалистов или организации здравоохранения) в целях оказания платных медицинских услуг при наличии согласия Пациента/Заказчика.

## **5. Информация о предоставляемых услугах**

5.1. Клиника предоставляет посредством размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах ООО «Альфа Медикс» информацию, содержащую следующие сведения:

- адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица (территориально обособленного структурного подразделения юридического лица),
- основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика,
- адрес сайта Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"),
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи,
- выписка из единого государственного реестра юридических лиц,
- правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ 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") (далее – Правила),
- стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги,
- сроки ожидания платных медицинских услуг,
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации,
- график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг,
- образцы договоров на оказание платных медицинских услуг,
- информация о возможности получения 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; информация о платных медицинских услугах,

- действующий перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации;
- прейскурант на медицинские услуги, утвержденный в установленном порядке,
- сроки и порядок их оплаты,
- условия предоставления платных медицинских услуг,

5.2. По требованию Пациента/Заказчика ООО «Альфа Медикс» предоставляет для ознакомления информацию:

а) 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;

б) об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности, показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

Исполнитель представляет для ознакомления по требованию Пациента и (или) Заказчика выписку из единого государственного реестра юридических лиц.

5.3. При заключении договора по требованию Пациента/Заказчика предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядок оказания медицинской помощи, клинические рекомендации и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении медицинских услуг;

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;

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

5.4. До заключения договора ООО «Альфа Медикс» в письменной форме уведомляет Пациента/Законного представителя Пациента/Заказчика о том, что несоблюдение Пациентом/Законным представителем указаний (рекомендаций) Исполнителя (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.

## **6. Порядок заключения, расторжения договора оказания платных медицинских услуг и оплаты услуг**

6.1. Договор на **оказание платных медицинских услуг** (далее – Договор) заключается между Пациентом/Законным представителем Пациента/Заказчиком и ООО «Альфа Медикс» в

письменной форме.

## 6.2. Договор должен содержать следующую информацию:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование (при наличии) медицинской организации - юридического лица, адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика; фамилия, имя и отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя, его место жительства, адрес места осуществления медицинской деятельности, основной государственный регистрационный номер;

сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией;

б) сведения о потребителе (при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения фиксируются со слов потребителя услуги):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

в) сведения о законном представителе потребителя или лице, заключающем договор от имени потребителя:

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

г) сведения о заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель являются одним лицом):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

данные документа, удостоверяющего личность заказчика;

данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя;

наименование и адрес заказчика - юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

д) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

е) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

ж) условия и сроки ожидания платных медицинских услуг;

з) сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя:

фамилия, имя, отчество (при наличии);

должность;

документ, подтверждающий полномочия указанного лица;

и) подписи исполнителя и потребителя (заказчика), а в случае, если заказчик является юридическим лицом, - должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

к) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

л) порядок изменения и расторжения договора;

м) порядок и условия выдачи потребителю (законному представителю потребителя) после исполнения договора исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;

н) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

6.3. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у пациента. В случае если договор заключается пациентом и

исполнителем, он составляется в 2 экземплярах (кроме случаев заключения договора дистанционным способом). Договор хранится в порядке, определенном законодательством Российской Федерации об архивном деле в Российской Федерации.

6.4. В случае если при предоставлении платных услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, ООО «Альфа Медикс» обязано предупредить об этом Пациента/Заказчика.

Без согласия Пациента/Заказчика ООО «Альфа Медикс» не вправе предоставлять дополнительные услуги на возмездной основе.

6.5. При предоставлении платных медицинских услуг расходы, связанные с оказанием гражданам медицинской помощи в экстренной форме, возмещаются медицинским организациям в порядке и размерах, которые установлены органами государственной власти субъектов Российской Федерации в рамках территориальных программ в соответствии с пунктом 10 части 2 статьи 81 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

6.6. Пациент/Заказчик обязан оплатить предоставленную ООО «Альфа Медикс» услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

6.7. Плата за услуги, оказываемые медицинские услуги осуществляется в наличной и безналичной форме. При оплате услуг в наличной форме денежные средства вносятся в кассу ООО «Альфа Медикс» с выдачей плательщику документа, подтверждающего оплату (контрольно-кассового чека, квитанции или иного бланка строгой отчетности установленного образца, при безналичной форме оплаты денежные средства перечисляются на соответствующий счёт ООО «Альфа Медикс» .

6.8. По требованию Пациента/Законного представителя Пациента/Заказчика, оплатившего услуги, ООО «Альфа Медикс» выдает "Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации" по форме, установленной приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации и Министерства Российской Федерации по налогам и сборам.

6.9. Пациент/Заказчик вправе в любое время расторгнуть договор, оплатив Клинике фактически понесенные расходы за оказанные Пациенту услуги, в соответствии с ч.1 ст. 782 Гражданского Кодекса Российской Федерации.

6.10. Клиника вправе расторгнуть договор в случаях неоплаты Пациентом/Заказчиком медицинских услуг, в случае грубых нарушений Пациентом правил внутреннего распорядка Клиники, а также в случае невозможности оказания медицинских услуг по причинам, не зависящим от Клиники.

6.11. Срок предоставления (оказания) услуги определяется датой и временем обращения Пациента в Клинику.

6.12. Сроки предоставления медицинских услуг, конкретизируются по соглашению с Пациентом и (или) Заказчиком исходя из общего соматического статуса Пациента, его психоэмоционального состояния, наличия у Пациента и (или) Заказчика и врача свободного времени, с учетом графика работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, остроты клинической ситуации, наличия возможности и необходимого медицинского оборудования.

6.13. Перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором, определяется записью на прием Пациента, а также необходимыми назначениями, сделанными специалистом на приеме, подтвержденными подписью Пациента, что означает согласие пациента на оказание дополнительной платной медицинской услуги. Оказание которой невозможно без письменного согласования Пациентом.

6.14. Стоимость услуг, оказываемых Пациенту, определяется исходя из объема оказанных услуг по ценам, действующим на период оказания услуг и указанных в Прейскуранте. Объем оказываемых услуг согласовывается Клиникой с Пациентом/Заказчиком, подтверждается подписью Пациентом/Заказчиком, наименование и стоимость каждой медицинской услуги указывается в квитанции оказанных медицинских услуг Исполнителем, являющейся неотъемлемой частью настоящего Договора. Один экземпляр квитанции выдается на руки Пациенту/Заказчику.

6.15. Услуги Клиники могут быть оплачены самим Пациентом, Заказчиком, либо третьими лицами в порядке, отдельно определенном сторонами.

6.16. Пациент/Заказчик вправе произвести оплату медицинских услуг одним из предоставленных способов, путем:

- предварительной 100% предоплаты;
- 100% постоплаты в день оказания и/или завершения оказания медицинских услуг;
- внесения депозита.

Оплата производится следующим образом:

- Наличными средствами в кассу Исполнителя;
- Банковской картой;
- Банковским переводом денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

6.17. Оплата услуг, при применении постоплатной системы оплаты оказанных услуг должна быть произведена не позднее дня оказания услуг по договору и подтверждена банковским платежным документом.

6.18. При наличии положительной разницы между перечисленными Клинике в качестве аванса средствами и стоимостью фактически оказанных медицинских услуг на дату окончания оказания медицинских услуг по Договору Исполнитель производит возврат такой разницы:

- при поступлении средств на расчетный счет Клиники в безналичном порядке - на основании письменного обращения Пациента/Законного представителя Пациента/Заказчика в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты принятия такого обращения;
- при поступлении средств в кассу Клиники - на основании письменного обращения Пациента/Законного представителя Пациента/Заказчика в течение 7 (семи) банковских дней с даты принятия такого обращения.

6.19. При нарушении Пациентом/Заказчиком сроков оплаты по окончательному расчету за оказанные медицинские услуги Исполнитель вправе требовать уплаты пени в размере 0,1% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки до даты фактического погашения задолженности. Требование Клиники должно быть выражено в письменной форме.

## **7. Порядок предоставления платных медицинских услуг**

7.1. ООО «Альфа Медикс» предоставляет платные услуги, качество которых соответствует условиям Договора, а при отсутствии в Договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

7.1.1. ООО «Альфа Медикс» предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

7.1.2. Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию Пациента и (или) Заказчика.

7.1.3. Качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать обязательным требованиям, утвержденным федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и оцениваются в соответствии с критериями качества, утвержденными приказом Министерства здравоохранения РФ от 10 мая 2017 г. № 203н "Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи". Критерии качества применяются в целях оценки своевременности оказания медицинской помощи, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата.

7.2. Платные услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Пациента/Законного представителя Пациента, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

7.3. ООО «Альфа Медикс» обязано при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

## **8. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента.**

8.1. Информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется Пациенту/Законному представителю Пациента в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме - лечащим врачом. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи только с письменного разрешения Пациента/Законного представителя Пациента.

8.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их Законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

8.3. В случае отказа Пациента/Законного представителя Пациента от получения информации о состоянии своего/Пациента здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

8.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента/Законного представителя пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

8.5. Копии медицинских документов (выписки из медицинских документов), отражающие состояние здоровья Пациента после получения медицинских услуг, предоставляются в соответствии с требованиями Приказа Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них".

8.6. В соответствии с приказом Минздрава России от 14.09.2020 N 972н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений", такие медицинские документы как медицинское заключение и справка, отражающие состояние здоровья Пациента после получения платных медицинских услуг, по просьбе Пациента/Законного представителя Пациента должны быть выданы Исполнителем Пациенту/Законному представителю Пациента в срок, не превышающий 3 рабочих дней.

8.7. Пациент либо его законный представитель, иные лица, указанные Пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией,

отражающей состояние здоровья Пациента и находящейся в медицинской организации и иной организации, осуществляющей медицинскую деятельность на основании соответствующей лицензии, в соответствии с Приказом Минздрава России от 12.11.2021 N 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления Пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья Пациента".

## **9. Ответственность Клиники**

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

9.2. Вред, причиненный Исполнителем жизни или здоровью Пациента в результате предоставления ему некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

9.3. При наличии претензий по качеству оказываемых услуг и иных разногласий между Клиникой и Пациентом/Законным представителем Пациента, Пациент/Законный представитель Пациента обязан обратиться к Исполнителю с письменной претензией, в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Договором и настоящим Положением.

9.4. В случае несогласия с решением, изложенным в ответе на претензию (требование), Пациент/Законный представитель Пациента вправе обратиться в суд в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

9.5. Стороны освобождаются от ответственности в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (под форс-мажорными обстоятельствами понимается: стихийные бедствия, техногенные катастрофы, принятие законодательных актов, мешающих выполнению обязательств, эпидемии, пожары, беспорядки, поломка невозможность использования медицинской техники, отсутствие необходимых медицинских работников на рабочем месте по уважительным причинам и т.п.).

## **10. Разрешение конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом**

10.1. В случае нарушения прав Пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой, обращением), которая передается на рассмотрение главному врачу, заместителю главного врача.

Обращения, содержащие финансовые требования, связанные с некачественным оказанием услуг и причинением вреда здоровью при обращении к Исполнителю направляются по фактическому или юридическому адресу места нахождения Исполнителя по почте России или очно под отметку о приемке, остальные обращения (жалобы) содержащие нефинансовые требования могут быть направлены на адрес электронной почты [hello@medmove.ru](mailto:hello@medmove.ru) или через форму обратной связи на сайте медицинской организации, мессенджеры Исполнителя.

10.2. Все спорные вопросы, в обязательном порядке, решаются Пациентом/Законным представителем Пациента и Клиникой путем переговоров, основанием для их инициации является письменное обращение Пациента/Законного представителя Пациента, рассматриваемое в течение 10 дней в случае, если стороны не пришли к соглашению, или в случае, если ведение переговоров Пациент/Законный представитель Пациента считает не целесообразным, обязательным является оформление претензии (требования). Требования рассматриваются в сроки, предусмотренные законодательством.

10.3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией Клиники.

10.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент/Законный представитель Пациента прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

10.5. На претензию (жалобу, обращение) ответ в письменном виде направляется Пациент/Законному представителю Пациента Почтой России по указанному им почтовому адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в Клинике в согласованное время или по электронной почте, указанной в медицинской документации Пациента.

10.6. Споры в связи с договором подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

10.7. При оказании платных медицинских услуг обязанность исполнителя по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем и (или) заказчиком по договору, возникает в соответствии с главой III Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

## **11. Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

11.1. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию Пациента (законного представителя Пациента) ему предоставляется копия медицинской карты либо выписка из медицинской карты.

Копия документации или выписка из медицинской документации выдаются по письменному заявлению, в срок не превышающий 30-ти дней. При получении Пациент (законный представитель) оформляет расписку о получении.

11.2. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за оказанные медицинские услуги, оформляется администраторами Клиники. Справка выдается в течение 10-ти дней, после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций строгой отчетности, подтверждающих оплату оказанных медицинских услуг.

11.3. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым Пациента выдаются только при наличии нотариальной доверенности.

## **12. График работы Клиники.**

12.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

12.2. График работы Клиники: в будние дни: с 09:00 до 21:00, в выходные дни: с 09:00 до 21:00. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Генерального директора ООО «Альфа Медикс».

12.3. Режим работы Клиники утверждается Генеральным директором ООО «Альфа Медикс».

## **13. Конфиденциальность**

13.1. Любая информация о состоянии здоровья Пациента, порядке и ходе оказания медицинских услуг, а также связанная с оказанием услуг медицинская документация предоставляется в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

13.2. Медицинская организация (ООО «Альфа Медикс») имеет право и должна обрабатывать персональные данные в соответствии с требованиями ст. 9 Федерального закона № 152-ФЗ от 27.06.2006г. "О персональных данных", включающих: фамилию, имя, отчество, пол, дату рождения, адрес проживания, контактный телефон, реквизиты полиса медицинского страхования, данные о состоянии здоровья, заболеваниях, аллергических реакциях, случаях обращения за медицинской помощью: в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза и, оказания медицинских услуг при условии, что их обработка осуществляется лицом, профессионально занимающимся медицинской деятельностью и обязанным сохранять врачебную тайну.

13.3 Обработка персональных данных Пациента и сведений, отнесенных к врачебной тайне, осуществляется в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза, оказания медицинских и медико-социальных услуг, ведения учета и систематизации оказанных услуг, в целях исполнения условий договоров по привлечению Пациентов, а также в целях улучшения качества обслуживания Пациентов и проведения маркетинговых программ, статистических исследований.

Обработка персональных данных (в том числе в информационных системах Оператора, но не ограничиваясь: относящихся к состоянию его здоровья, необходима для защиты жизни Пациента, здоровья или иных жизненно важных интересов либо жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов других лиц, а также в целях оказания дополнительных медицинских и иных услуг, оказываемых в ООО «Альфа Медикс». Пациент/Законный представитель Пациента дает согласие на обработку следующих персональных данных: Ф.И.О., пол и дата рождения, адрес места жительства, биометрические и паспортные данные, семейное положение, состав семьи, социальное положение, образование, профессия, место работы, контактный(е) телефон(ы), электронный адрес (e-mail), реквизиты полиса обязательного медицинского страхования (ОМС), страховой номер индивидуального лицевого счета в Пенсионном фонде России (СНИЛС), в том числе Пациент/ Законный представитель Пациента дает согласие на обработку специальной категории своих/Пациента персональных данных (данные о состоянии здоровья и диагнозе, заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью и иные сведения, полученные при медицинском обследовании и лечении) — в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза, оказания медицинских услуг, медицинского обследования и лечения, а также в целях улучшения качества обслуживания Пациентов и проведения маркетинговых программ, статистических исследований.

Пациент/Законный представитель Пациента вправе в любое время отозвать свое согласие на обработку своих/Пациента персональных данных (в том числе своего согласия о получении информации об услугах по e-mail, sms, телефону) путем подачи письменного заявления Оператору, а также получить доступ к персональным данным Пациента при личном обращении к Оператору на основании письменного запроса.

Пациент/Законный представитель Пациента оставляет за собой право отозвать согласие посредством составления письменного документа, который должен быть направлен в адрес Оператора по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручен лично под роспись представителю Оператора. В случае получения письменного заявления Пациента/Законного представителя Пациента об отзыве согласия на обработку персональных данных Оператор обязан: 1) прекратить обработку по истечению периода времени, необходимого для завершения взаиморасчетов по оплате, оказанной мне до этого медицинской помощи; 2) по истечении срока хранения персональных данных, установленного законодательством РФ, уничтожить (стереть) все персональные данные Пациента из баз данных автоматизированной информационной системы Оператора, включая все копии на машинных носителях информации, без уведомления Пациента/Законного представителя Пациента об этом. Пациент/Законный представитель Пациента при обработке персональных данных обладает следующими правами: 1) получение сведений об Операторе, о месте его нахождения, о наличии у Оператора персональных данных, относящихся к персональным данным Пациента, а также на ознакомление с такими персональными данными; 2) требовать от Оператора уточнения своих персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите прав Пациента; 3) на получение при обращении к Оператору с запросом информации, касающейся обработки персональных данных Пациента.

Пациент/Законный представитель Пациента имеет право на получение при обращении с письменным запросом информации, касающейся обработки персональных данных, в том числе содержащей: 1) подтверждение факта обработки персональных данных Оператором, а также

цель обработки; 2) способы обработки персональных данных, применяемые Оператором; 3) сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым может быть предоставлен такой доступ; 4) перечень обрабатываемых персональных данных и источник их получения; 5) сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения; 6) сведения о том, какие последствия может повлечь за собой обработка персональных данных. Оператор при обработке персональных данных обязан принимать необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий.