

Правила оказания платных медицинских услуг «ЦЛД  
«ЛУКАЛАБ» Текст Правил размещен на официальном сайте  
www.lukalab.ru и на информационных стендах по адресу  
оказания Медицинских услуг ООО «ЦЛД «ЛУКАЛАБ»

Утверждены Приказом Генерального директора ООО ЦЛД «ЛУКАЛАБ»

№ 015 от 01 мая 2023



Я.Р. Коваленко

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**  
**ООО «ЦЛД «ЛУКАЛАБ»**  
**(Общество с ограниченной ответственностью Центр Лабораторной**  
**Диагностики «ЛУКАЛАБ»)**  
**г.Иркутск**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения;
2. Термины и определения;
3. Правила работы подразделений Центра;
4. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг;
5. Общие условия и порядок оказания платных медицинских услуг;
6. Особенности оказания платных медицинских услуг несовершеннолетним и недееспособным пациентам;
7. Особенности оказания платных медицинских услуг на дому;
8. Особенности оказания платных медицинских услуг анонимно;
9. Особенности оказания платных медицинских услуг по индивидуально-определенным Медицинским продуктам;
10. Особенности оказания платных медицинских услуг пациентам (застрахованным), направляемых страховыми компаниями/страховыми брокерами/страховыми агентами;
11. Порядок ознакомления с медицинской документацией и предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них;
12. Порядок получения справки об оплате медицинских услуг для представления в налоговые органы Российской Федерации;
13. Ответственность и контроль за предоставлением платных медицинских услуг Центром;
14. Рассмотрение жалоб и претензий

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Настоящие Правила оказания платных медицинских услуг (далее по тексту - Правила) определяют порядок и условия оказания Обществом с ограниченной ответственностью «Центр Лабораторной Диагностики «ЛукаЛаб» (далее по тексту – Центр) платных медицинских услуг Пациентам на базе Медицинских офисов Центра, взаимодействие Центра и Заказчика/Пациента, права и обязанности Центра и Заказчика/Пациента, а также иные вопросы, возникающие при оказании Центром платных Медицинских услуг Пациентам.
- 1.2. Правила обязательны для соблюдения в равной мере для медицинских работников Центра, Пациентов, Заказчиков, а также иных лиц, обратившихся и находящихся во любых структурных подразделениях Центра.
- 1.3. Целью Правил является создание наиболее благоприятных возможностей оказания Пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества в соответствии с законодательством Российской Федерации и принципами Центра.
- 1.4. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения и защиты прав потребителей.

## **2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

- 2.1. Исполнитель и/или Центр ООО «Центр Лабораторной Диагностики «ЛукаЛаб», действующее в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности от 25.02.2022 №ЛО-41-01108-38/00369866, выданной Министерством здравоохранения Иркутской области, оказывающий платные Медицинские услуги Пациенту.
- 2.2. Медицинские офисы: Офис на Советской - 664009, Иркутская область, г. Иркутск, улица Советская, строение 120, помещение 5;
- Офис на Депутатской - 664047, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Депутатская, д. 42/3;
- Офис на Седова - 664002, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Седова, д. 65а/6;
- Офис на Сибирских партизан - 664020, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Сибирских Партизан, д. 20, помещение/офис 1 этаж, помещения на поэтажном плане 76-78;
- Офис на Лермонтова - 664039, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Лермонтова, д. 1, помещ. 124;
- Офис в Университетском - 664082, Иркутская область, г. Иркутск, мкр. Университетский, стр. 41А (помещение 5);
- Офис в Ангарске - 665838, Иркутская область, г. Ангарск, микрорайон 19, дом 8, помещ. 156.
- 2.3. Заказчик Физическое лицо или Юридическое лицо, заказывающее (приобретающее) Медицинские услуги на условиях Договора.
- 2.4. Пациент Физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее Медицинские услуги лично в соответствии с Договором, в том числе Заказчик, когда он заказывает

(приобретает) Медицинские услуги в своих интересах.

2.5. **Несовершеннолетний Пациент** Физическое лицо, не достигшее возраста восемнадцати лет. В целях применения настоящих Правил несовершеннолетние Пациенты разделены на следующие категории:

Несовершеннолетние Пациенты, не достигшие возраста 15

(16) лет; Несовершеннолетние Пациенты в возрасте 15 (16) до 18 лет;

Эмансипированные несовершеннолетние Пациенты.

2.6. **Недееспособные/ Ограниченно дееспособные Пациенты** Физическое лицо, которое вследствие психического расстройства не может понимать значения своих действий или руководить ими, признанное судом недееспособным/ограниченно дееспособными в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

2.7. **Застрахованное лицо** Физическое лицо, в пользу которого страховой компанией/страховым брокером/страховым агентом и т.д. (Страхователем) с Центром заключен договор страхования. В случае если договор страхования заключен Страхователем в свою пользу, на него распространяются

права и обязанности Застрахованного.

2.8. **Законный представитель Пациента** Лицо, правомочное выступать в защиту прав и законных интересов других граждан, которые либо недееспособны или ограниченно дееспособны, либо в силу своего возраста или физического состояния не могут лично осуществлять свои права и обязанности, направленные на получение Медицинских услуг, с ограничениями, предусмотренными законодательством РФ (родители, усыновители, опекуны, попечители).

2.9. **Медицинские услуги** выполняемые Исполнителем на возмездной основе за счет средств Заказчика медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний и имеющих самостоятельное законченное значение.

2.10. **Заявление на оказание платных медицинских услуг** заявление, подписываемое Заказчиком в Месте оказания Медицинских услуг, в целях получения Медицинских услуг, на условиях, предусмотренных Договором-офертой на оказание платных медицинских услуг.

2.11 **Медицинский продукт** общее название всех комплексов Медицинских услуг, оказываемых Исполнителем (Медицинские программы, Комплексы, Чекап) Пациенту.

2.12 **Индивидуально- определенный Медицинский продукт** Медицинский продукт, разработанный по индивидуальному запросу Заказчика под нужды конкретного Пациента. Медицинские услуги по такому Медицинскому продукту могут быть получены только тем Пациентом, для которого такой Медицинский продукт разработан. Стоимость индивидуально-определенного Медицинского продукта, а также расходы Центра, подлежащие обязательной оплате Заказчиком в случае расторжения Договора или отказа Заказчика от исполнения обязательств по Договору, предусматриваются в таком

Медицинском продукте.

2.13. Сертификат (депозит) документ, удостоверяющий право его обладателя (держателя) получить у Исполнителя Медицинские услуги на сумму равную номинальной стоимости этого Сертификата одномоментно или в течение периода, указанного в Сертификате. Сертификатом (депозитом) могут быть предусмотрены особые условия предоставления Пациенту Медицинских услуг (предоставление скидки, дополнительные услуги и т.д.), такие особые условия указываются непосредственно на Сертификате (депозите).

2.14. Медицинские программы комплекс Медицинских услуг, выраженный в совокупности лечебно-реабилитационных, профилактических или диагностических процедур и манипуляций, нацеленных на правильную диагностику заболевания у Пациента, назначение и проведения наиболее действенного лечения.

2.15. Комплекс/ Чекап комплекс Медицинских услуг, выраженный в общем комплексном медицинском осмотре организма Пациента, направленный на выявление заболеваний и состояний, а также риска их развития.

2.17. Сайт Центра корпоративный интернет сайт Центра, расположенный по адресу: [www.lukalab.ru](http://www.lukalab.ru), содержащий актуальную, полную и достоверную информацию о Центре, контактные данные Медицинских офисов Центра, о Медицинских услугах, иных документах и информации, имеющих значение для Заказчика и Пациента.

### **3. ПРАВИЛА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКИХ ОФИСОВ ЦЕНТРА**

3.1. График работы Медицинских офисов Центра (часы и дни приема) утверждаются Генеральным директором Центра и доводятся до сведения Пациентов/Заказчиков путем размещения соответствующей информации на информационном стенде Центра, расположенном на регистратуре, на входе в Центр, а также на Сайте Центра. Для праздничных, а также выходных дней (суббота, воскресенье) Центром может быть установлен график работы, отличный от общего графика работы Центра.

3.2. Приём врачами всех специальностей осуществляется по графику, составляемому и утверждаемому главным врачом соответствующего Медицинского офиса. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре Центра, а также на Сайте Центра.

3.3. Запись Пациента на приёмы к врачу осуществляется в регистратуре Центра, по телефонам, указанным на сайте Центра в интересующем Заказчика Медицинском офисе, через Сайт Центра, а также с помощью сторонних платформ ПроДокторов, СберЗдоровье.

3.4. При наличии показаний и при отсутствии возможности в Центре оказать необходимые Медицинские услуги, врач вправе направить Пациента на необходимые виды лечения в иные медицинские организации.

3.5. Вся информация о деятельности Центра, настоящие Правила, Прейскурант платных медицинских услуг, документы о государственной регистрации юридического лица, лицензия на осуществление медицинской деятельности, сведения о контролирующих органах располагаются в месте, свободном и доступном для любого посетителя (Информационном стенде), расположенных на регистратуре Центра.

3.6. При невозможности по объективным причинам прибыть на прием к лечащему врачу и/или медицинские процедуры в назначенное время, Пациент/Законный представитель обязан незамедлительно информировать об этом администраторов Центра по контактным телефонным номерам Медицинских офисов Центра. При неявке Пациента на прием в назначенное время, время повторного приема определяется Медицинским офисом по согласованию с Пациентом/Законный представитель в ближайшее свободное время с учетом графика работы лечащего врача/медицинского персонала, проводящего прием и/или соответствующую медицинскую процедуру.

3.7. В случае опоздания на прием к лечащему врачу/медицинскую процедуру, более чем на 10 (десять) минут Пациент будет принят в ближайшее свободное время лечащего врача/медицинского персонала, проводящего медицинскую процедуру в этот же день. При отсутствии свободного времени в этот же день время приема переносится и определяется Медицинским офисом по согласованию с Пациентом в ближайшее свободное время с учетом графика работы лечащего врача/медицинского персонала, проводящего прием и/или соответствующую медицинскую процедуру.

3.8. В случае возникновения экстренных ситуаций (возникновение угрозы жизни и здоровья человека и т.д.), время приема Пациента может быть увеличено на время, необходимое для устранения такой ситуации, в связи с чем прием следующего Пациента может быть отменен или перенесен Центром в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Пациента/Законного представителя о факте отмены/переноса и предложением согласовать иное удобное время посещения с учетом графика работы лечащего врача/медицинского персонала, проводящего прием и/или соответствующую медицинскую процедуру.

3.9. В помещении Медицинских офисов Центра запрещается:

3.9.1. нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);

3.9.2. перемещение (передвижение) с детскими колясками, велосипедами, самокатами и т.д.

3.9.3. курение, за исключением специально отведенных мест за пределами помещений;

3.9.4. распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных веществ;

3.9.5. появление в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

3.9.6. пользоваться мобильными телефонами и/или другими средствами связи в режиме «звук» (устройства должны быть переведены в режим «без звука» или «вибрация»);

3.9.7. осуществлять ведение видео- /аудиосъемки лечащего врача/медицинского персонала/иных сотрудников Центра без их письменного согласия, а также без согласия Центра.

3.9.8. осуществлять ведение видео- /аудиосъемки посетителей Центра без их информирования

**График работы медицинских офисов:**

- Иркутск, ул. Советская, д. 120 (122а), 2 этаж

ПН-ПТ: с 7:30 до 20:00

СБ-ВС: с 7:30 до 20:00

- Иркутск, ул. Депутатская, 42/3

ПН-ПТ: с 7:30 до 20:00

СБ-ВС: с 7:30 до 15:00

- Иркутск, ул. Седова 65А/6

ПН-СБ: с 7:30 до 20:00

ВС: с 7:30 до 15:00

- Иркутск, ул. Сибирских Партизан, 20

ПН-ПТ: с 7:00 до 19:00

СБ-ВС: с 7:30 до 15:00

- Иркутск, ул. Лермонтова, 1

ПН-СБ: с 7:30 до 16:30

ВС: с 7:30 до 12:00

- Иркутск, мкрн. Университетский, 41А

ПН-СБ: с 7:30 до 16:30

ВС: с 7:30 до 12:00

- Ангарск, 19-й микрорайон, 8

ПН-ПТ: с 7:30 до 20:00

СБ-ВС: с 7:30 до 13:00

#### 4. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 4.1. Оказание Медицинских услуг Пациентам осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Договором на оказание платных медицинских услуг (далее – Договор) и настоящими Правилами.
- 4.2. Форма Договора разрабатывается и утверждается Центром в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения и защиты прав потребителей.
- 4.3. Текст Договора размещается Центром и находится в свободном для ознакомления доступе на регистратуре каждого Медицинского офиса.
- 4.4. До заключения Договора Заказчику предоставляется в доступной форме полная и исчерпывающая информация о стоимости Медицинских услуг, а также видах и объемах Медицинских услуг, предоставляемых Центром.
- 4.5. Заключение Договора осуществляется в соответствии со ст. 428 и ст. 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации посредством подписания Заказчиком Заявления о присоединении. Договор может быть заключен как в своих интересах, так и в интересах представляемого им на законных основаниях физического лица.
- 4.6. В случае достижения несовершеннолетним Пациентом 18 лет, обязан для получения Медицинских услуг заключить новый Договор об оказании платных медицинских услуг.
- 4.7. Оплата Стоимости Медицинских услуг осуществляется на основании действующего на день оплаты Медицинских услуг Прейскуранта, утверждаемый директором соответствующего Медицинского офиса Центра, содержание которого доводится до сведения Пациентов/Заказчиков путем размещения соответствующей информации на регистратуре Центра, а также на Сайте Центра, в рублях РФ и может производиться следующими способами:
- 4.7.1. наличными денежными средствами путем внесения в кассу Центра;
- 4.7.2. безналичным платежом путем перечисления денежных средств на расчетный счет Центра;
- 4.7.3. безналичным платежом через систему эквайринга в Местах оказания Медицинских услуг;
- 4.7.4. через систему быстрых платежей, посредством формирования QR-кода на электронном информационном терминале Центра;
- 4.7.5. через систему быстрых платежей, посредством направления Заказчику/Пациенту ссылки на оплату на электронную почту Заказчика/Пациента.
- 4.8. По требованию Заказчика, Центр обязана выдать справку об оплате Медицинских услуг установленной формы для предъявления в налоговые органы на основании письменного заявления Заказчика, при наличии паспорта и документов, подтверждающих произведенные расходы в течение трех рабочих дней
- 4.9. Заказчик вправе без согласия Пациента и Центра в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения обязательств по Договору, направив Центру письменное Заявление о расторжении договора, при условии полной оплаты Центру оказанных Пациенту Медицинских услуг и понесенных в связи с таким исполнением расходов (с учетом п.1.10, п.5.2. Договора).



## **5. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ**

### **УСЛУГ**

5.1. Платные Медицинские услуги предоставляются Пациенту в объеме и в соответствии со стандартами медицинской помощи, утвержденными Министерством здравоохранения Российской Федерации с соблюдением порядка оказания медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации. В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству Медицинских услуг, качество предоставляемых Пациенту платных Медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

5.2. Медицинские услуги оказываются Пациенту только после подписания Пациентом/Законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в порядке, предусмотренном разделом 11 настоящих Правил, и письменного Согласия на обработку персональных данных в порядке, предусмотренном «Политикой в отношении обработки персональных данных», утверждаемой Генеральным директором Центра в соответствии с требованиями ФЗ «О персональных данных от 27.07.2006 № 152-ФЗ.

5.3. В случае отказа Пациента/Законного представителя подписать Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и/или Согласия на обработку персональных данных, а равно подписание Пациентом/Законным представителем Отказа от медицинского вмешательства и/или Отзыва согласия на обработку персональных данных, Центр не в праве оказывать Медицинские услуги Пациенту.

5.4. Лечащим врачом, оказывающим Медицинские услуги Пациенту в период его наблюдения, обследования и лечения в Центре, является врач определенной медицинской специализации, в зависимости от причины обращения Пациента за медицинской помощью.

5.5. Лечащий врач определяется совместно со специалистами регистратуры Медицинского офиса Центра с учетом согласия лечащего врача. Пациент/законный представитель в праве самостоятельно определиться с выбором лечащего врача

5.6. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование, диагностику, наблюдение и лечение Пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к иным врачам-специалистам.

5.7. Лечащий врач по согласованию с генеральным директором может отказаться от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни самого Пациента, в случаях несоблюдения Пациентом врачебных предписаний и рекомендаций, условий заключенного с ним Договора или настоящих Правил.

5.8. Генеральный директор Медицинского центра вправе заменить лечащего врача при наступлении объективной невозможности проводить лечение данным врачом-специалистом, а также при необходимости направить Пациента для консультации к другим собственным врачам-специалистам или в иную медицинскую организацию, для этого Центр вправе привлекать для оказания Медицинских услуг любого медицинского работника из персонала Центра, а также иных

внешних специалистов, необходимость в профессиональном мнении которых возникает во время проведения обследования, лечения Пациента.

5.9. Лечащий врач вправе самостоятельно осуществлять выбор тактики и методики лечения, подбор материалов и медикаментов, определять количество выполняемых рентгенологических снимков, проведение других диагностических, профилактических и лечебных мероприятий, при условии наличия необходимости их осуществления;

5.10. Лечащий врач вправе самостоятельно производить назначение медицинских препаратов, как включенных в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения, так и медицинских препаратов, не включенных в указанный перечень. Рекомендовать Пациенту/Законному представителю определенные материалы и (или) медикаменты, стоимость которых превышает аналогичные материалы (медикаменты) при наличии для их применения (использования) медицинских показаний и (или) большего лечебного и (или) косметического эффекта.

5.11. Центр вправе приостановить оказание Медицинских услуг Пациенту и расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке, в случае наличия у Пациента на момент заключения Договора или выявления в период действия Договора состояний, заболеваний и/или связанных с ними осложнений, предусмотренных п.5.17.6. настоящий Правил.

5.12. Центр вправе отказаться от предоставления Медицинских услуг Пациенту в случаях, если Пациент/Законный представитель безосновательно отказывается от назначений и рекомендаций врачей-специалистов Центра. Решение об отказе от предоставления Медицинских услуг Пациенту принимается генеральным директором Медицинского офиса Центра в зависимости от заболевания/состояния Пациента;

5.13. Центр вправе отказать в продолжении оказания Медицинской услуги Пациенту в случаях нарушения Пациентом/Законным представителем условий настоящих Правил и/или Договора с обязательной фиксацией отказа в лечении и причин такого отказа в медицинской документации. При этом критерий «нарушения» является исключительной компетенцией Центра. Отказ от продолжения лечения возможен только при формулировании врачебных рекомендаций по дальнейшему лечению и не допускается при наличии у Пациента острой стадии заболевания.

5.14. Центр вправе отказать в предоставлении Медицинской услуги при выявлении в процессе лечения медицинских противопоказаний у Пациента к тому или иному медицинскому вмешательству;

5.15. Центр вправе приостановить оказание Медицинских услуг Пациенту при наличии у Пациента финансовой задолженности по оплате за уже оказанные Медицинские услуги. Оказание Медицинских услуг продолжается после полной оплаты такой задолженности.

5.16. Получить от Пациента соответствующий документ об отказе от медицинского вмешательства в случае его отказа от услуг, которые могли бы, по мнению Центра, уменьшить или снять опасность для его здоровья.

5.17. При обращении за Медицинскими услугами Пациент/Заказчик/Законный представитель обязан:

5.17.1. соблюдать внутренний распорядок работы Медицинского офиса, тишину, чистоту и порядок;

- 5.17.2. уважительно относиться к сотрудникам Центра;
- 5.17.3. проявлять доброжелательность и вежливое отношение к другим Пациентам и посетителям Центра;
- 5.17.4. бережно относиться к имуществу Центра и других посетителей Центра;
- 5.17.5. исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источника пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, незамедлительно сообщать об этом сотрудникам Центра;
- 5.17.6. предоставить лечащему врачу/медицинскому персоналу процедурного кабинета до оказания Медицинских услуг полную информацию и имеющиеся документы (копии документов), касающиеся состояния здоровья Пациента, которыми он располагает на момент заключения Договора и в течение его действия, а именно имеющие отношение к анамнезу жизни, анамнезу заболевания, информировать обо всех перенесенных ранее заболеваниях, включая хронические, инфекционные и венерические, всех видах аллергических реакций, непереносимости лекарственных препаратов, имеющих нервную-психическую расстройства (эпилепсия и проч.), вирусных гепатитах, сахарном диабете, имеющих патологических и физиологических зависимостей (алкоголь, наркотики), имевшихся ранее и имеющихся заболеваниях крови (анемия и проч.), а также имевшихся длительных кровотечениях, переливаниях крови, ревматических заболеваниях, врожденных или приобретенных пороках сердца, сердечно-сосудистых заболеваниях (сердечная недостаточность, коронарная недостаточность, ишемическая болезнь сердца, гипертоническая болезнь, гипотоническая болезнь, инфаркт), иных сосудистых заболеваниях (инсульт, атеросклероз и проч.), наличии сердечного стимулятора или протеза клапана сердца, травмах, заболеваниях органов дыхания, придаточных пазух носа, иных особенностей анамнеза жизни и заболевания, требующихся для медицинского вмешательства, включая информацию о постоянно применяемых лекарственных, гомеопатических препаратах и биологически- активных добавках;
- 5.17.7. выполнять/обеспечивать выполнение требований и предписаний лечащего врача/медицинского персонала процедурного кабинета;
- 5.17.8. соблюдать/обеспечивать соблюдение рекомендуемой Пациенту лечащим врачом /медицинским персоналом процедурного кабинета диеты, правил подготовки к забору биоматериала на определенное лабораторное исследование;
- 5.17.9. сотрудничать с лечащим врачом/медицинским персоналом процедурного кабинета на всех этапах получения Медицинских услуг и незамедлительно информировать лечащего врача/медицинского персонала процедурного кабинета об ухудшении состоянии здоровья Пациента даже если Пациент считает, что эти изменения не влияют на оказание Центром Медицинской услуги;
- 5.17.10. посещать/обеспечивать посещение лечащего врача и медицинские процедуры в назначенное время;
- 5.17.11. оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства;
- 5.17.12. отключать по просьбе медицинского персонала мобильный телефон и/или иные устройства связи, если это необходимо для оказания Медицинских услуг.

5.18. При обращении за Медицинскими услугами Пациента/Заказчика/Законного представителя Центр обязана:

5.18.1. относиться к пациенту/Заказчику/Законному представителю уважительно и гуманно;

5.18.2. согласовать с Пациентом/Законным представителем характер, объем и сроки оказания Медицинских услуг;

5.18.3. предоставить Пациенту Медицинские услуги согласно Прейскуранту, в качестве объеме не ниже установленных стандартов качества и порядков оказания медицинской помощи;

5.19.3. информировать Пациента/Законного представителя о выявленном состоянии здоровья пациента с учетом согласия Пациента на получение данной информации и в соответствии с действующим законодательством.

5.19.4. В силу существующей публичной обязанности, предусмотренной пунктом 2 статьи 11 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», текущий прием врача/ медицинская услуга, оказываемая средним медицинским персоналом могут быть прерваны либо перенесены по причине обращения к Исполнителю гражданина с заболеваниями или состояниями, потенциально представляющими угрозу для его жизни.

5.1.5. При оказании платных Медицинских услуг Центр соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

5.1.6. Пациент либо его Законный представитель имеет право по письменному заявлению получать отражающие состояние здоровья Пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Супруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо иные лица, указанные Пациентом или его Законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право получать медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе после его смерти, если Пациент или его Законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

## **6. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ И НЕДЕЕСПОСОБНЫМ ПАЦИЕНТАМ**

6.1. Оказание Медицинских услуг несовершеннолетним Пациентам, осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами и Договором, подписание которого производится Законным представителем несовершеннолетнего Пациента.

6.2. Законные представители подтверждают свои полномочия соответствующими документами: родители – паспортом и свидетельством о рождении ребенка, усыновители – свидетельством об усыновлении (удочерении), опекуны и попечители – документами, выданными им органами местного самоуправления. Если несовершеннолетний Пациент находится в государственном учреждении для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения

родителей, то руководитель данного учреждения является его опекуном, который действует от имени и в интересах несовершеннолетнего Пациента на основании решения уполномоченного органа о помещении несовершеннолетнего Пациента в учреждение.

6.3. Иные лица вправе представлять интересы несовершеннолетнего Пациента только на основании доверенности, выданной Законными представителями в установленном законом порядке.

6.4. Законный представитель от имени несовершеннолетнего осуществляет подписание Заявления на оказание платных медицинских услуг к Договору, информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство или отказа от медицинского вмешательства, согласия на обработку персональных данных.

6.5. Несовершеннолетний Пациент, достигший возраста 16 лет, объявленный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, эмансипированным, вправе самостоятельно реализовывать свое право на получение медицинских услуг, посредством Заявления на оказание платных медицинских услуг к Договору, информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство или отказа от медицинского вмешательства, согласия на обработку персональных данных. Эмансипация несовершеннолетнего лица подтверждается решением суда.

6.6. Оказание Медицинских услуг Пациентам, признанным в законном порядке недееспособными, осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами и Договором, подписание которого производится Законным представителем недееспособного Пациента.

6.7. Законные представители недееспособного пациентам подтверждают свои полномочия решением суда.

6.8. Законный представитель от имени недееспособного Пациента осуществляет подписание Заявления о присоединении к Договору, информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство или отказа от медицинского вмешательства, согласия на обработку персональных данных.

6.9. Информация о состоянии здоровья несовершеннолетнего Пациента до 16 лет, а также Пациента, признанного в установленном порядке недееспособными, предоставляется их Законным представителям. В отношении несовершеннолетнего Пациента, достигшего возраста 16 лет, информация о состоянии здоровья предоставляется этим лицам, а также их Законным представителям

## **7. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ НА ДОМУ**

7.1. Медицинские услуги на дому оказываются в режиме работы Центра с учетом графика работы врача.

7.2. Заявка о вызове врача в будние дни осуществляется с момента начала работы Центра до 20-00 часов. Заявка о вызове врача на дом в субботу, воскресенье и государственные праздничные дни осуществляется согласно графику работы медицинского офиса в эти дни.

7.3. Медицинские услуги, оказанные Пациенту на дому (консультации врача, выезд медицинской сестры, проведение процедур и т.п.) в период с момента окончания режима работы

Центра до ее начала, а также в выходные и праздничные государственные дни признаются внеурочными и оплачиваются согласно тарифу в соответствии с Прейскурантом, действующем в Центре на момент оказания Медицинских услуг.

7.4. В случае форс-мажорной ситуации оказание Медицинских услуг на дому может быть перенесено на следующий день, о чем пациент уведомляется дополнительно.

7.5. Время подготовки Пациента к получению Медицинской услуги на дому не должно превышать 15 минут, а общее время оказания Медицинской услуги не может превышать 60 минут с момента прибытия лечащего врача. Общее время оказания Медицинских услуг Пациенту может быть увеличено по усмотрению лечащего врача или медицинской сестры.

7.6. Отсутствие Пациента или, в случае оказания Медицинских услуг несовершеннолетнему Пациенту или недееспособному Пациенту, Пациента и Законного представителя по факту визита врача в согласованное время по адресу, предоставленного при оформлении вызова врача на дом, а также отказ Пациента/Законного представителя принять врача, ссылаясь на любые обстоятельства, не являющиеся объективной невозможностью принять врача, в т.ч. распорядок дня семьи Пациента, иные особенности уклада семейной жизни и т.д. рассматриваются как немотивированный отказ от предоставления Медицинской услуги и подлежит оплате согласно Прейскуранту, действующему на день такого вызова.

7.7. Оплата Медицинских услуг на дому осуществляется следующими способами:

7.8. наличными денежными средствами, при этом чек об оплате направляется на электронную почту Пациента и хранится в медицинском офисе в бумажном варианте для дальнейшей передачи его заказчику по прибытию в офис;

7.9. в безналичном порядке через платежный терминал;

7.10. через систему быстрых платежей по QR-коду, который формируется Центром и направляется Пациенту на электронную почту или WhatsApp/Viber/Telegram, при этом чек об оплате направляется Пациенту на электронную почту.

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ АНОНИМНО**

8.1. Платные Медицинские услуги, оказываемые пациенту анонимно:

8.1.1. Обследование на ВИЧ-инфекцию.

При анонимном обследовании в документе указывается присваиваемый Пациенту код, состоящий из первых букв ФИО, год рождения, а также субъект Российской Федерации, в котором проживает субъект.

8.1.2. Любое другое анонимное обследование

При анонимном обследовании в документе указывается присваиваемый Пациенту код, состоящий из первых букв ФИО, год рождения, а также субъект Российской Федерации, в котором проживает субъект.

## **9. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПО ИНДИВИДУАЛЬНО-ОПРЕДЕЛЕННЫМ МЕДИЦИНСКИМ ПРОДУКТАМ**

9.1. По инициативе Заказчика и/или Пациента Центр вправе разработать для Пациента Индивидуально-определенный Медицинский продукт.

9.2. Согласование Медицинских услуг, входящих в состав Индивидуально-определенного Медицинского продукта, осуществляется заведующим соответствующего отделения Центра и/или генеральным директором Центра и фиксируются в Соглашении к Договору. При этом такое Соглашение в обязательном порядке должно содержать стоимость индивидуально-определенного Медицинского продукта, а также расходы Центра, подлежащие обязательной оплате Заказчиком в случае расторжения Договора или отказа Заказчика от исполнения обязательств по Договору.

9.3. Медицинские услуги по такому Медицинскому продукту могут быть получены только тем Пациентом, для которого такой Медицинский продукт разработан.

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

**ПАЦИЕНТАМ (ЗАСТРАХОВАННЫМ), НАПРАВЛЯЕМЫХ СТРАХОВЫМИ КОМПАНИЯМИ/СТРАХОВЫМИ БРОКЕРАМИ/СТРАХОВЫМИ АГЕНТАМИ**

10.1. Предоставление Медицинских услуг, обусловленных договором, заключенным между Центром и страховой компанией/страховыми брокерами/страховыми агентами (Страхователем), осуществляется путем обращения Застрахованного лица в Центр.

10.2. При обращении Застрахованного лица в Центр Застрахованным лицом предъявляется страховой полис (направление, пропуск и т.д.), выданный Страхователем, либо гарантийное письмо, паспорт либо другой документ, удостоверяющий личность Застрахованного лица.

10.3. Страховая компания имеет право направлять гарантийные письма на официальную почту Центра указанную в договоре, в таком случае пациент предоставляет для получения услуги только паспорт либо другой документ, удостоверяющий личность Застрахованного лица

10.4. Для получения Медицинских услуг Застрахованное лицо обязано подписать Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и Согласие на обработку персональных данных.

10.5. При получении Застрахованным лицом Медицинских услуг, предусмотренных Программой ДМС соответствующего договора, заключенного между Центром и Страхователем и/или гарантийным письмом, Договор на оказание платных медицинских услуг Застрахованным лицом не подписывается. Оплата стоимости таких Медицинских услуг производится Страховой компанией в порядке и на условиях, предусмотренных договором, заключенным между Центром и Страхователем.

10.6. В случае получения Застрахованным лицом Медицинских услуг, не предусмотренных Программой ДМС соответствующего договора, заключенного между Центром и Страхователем и/или гарантийным письмом, Застрахованное лицо обязано заключить с Центром Договор в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящих Правил, а оказанные Медицинские услуги подлежат оплате на условиях, предусмотренных Договором, непосредственно Застрахованным лицом.

## 11. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ (ИХ КОПИЙ)

### И ВЫПИСОК ИЗ НИХ

- 11.1. Основаниями для ознакомления Пациента либо его Законного представителя с медицинской документацией является поступление в Центр от Пациента, либо его Законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления.
- 11.2. Письменный запрос о предоставлении медицинской документации для ознакомления содержит следующие сведения: фамилия, имя и отчество (при наличии) Пациента и/или фамилия, имя и отчество (при наличии) Законного представителя Пациента; место жительства (пребывания) Пациента; реквизиты документа, удостоверяющего личность Пациента и/или реквизиты документа, удостоверяющего личность Законного представителя Пациента (при наличии); реквизиты документа, подтверждающего полномочия Законного представителя Пациента (при наличии); период оказания Пациенту Медицинской помощи в Центре, за который Пациент либо его Законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией; почтовый адрес для направления письменного ответа; номер контактного телефона.
- 11.3. Рассмотрение письменных запросов осуществляется генеральным директором Центра или его заместителем.
- 11.4. Ознакомление Пациента либо его Законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении Центра.
- 11.5. Перед передачей Пациенту или его Законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе.
- 11.6. До сведения Пациента либо его Законного представителя в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.
- 11.7. Знакомство с медицинской документацией устанавливается генеральным директором Центра с учетом графика работы Центра и медицинских работников.
- 11.8. Максимальный срок ожидания Пациентом либо его Законным ознакомления с медицинской документацией не может превышать 30 календарных дней с момента получения Центром письменного запроса.
- 11.9. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них Пациент либо его Законный представитель представляет письменный запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте).
- 11.10. Письменный запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок содержит следующие сведения: фамилия, имя и отчество (при наличии) Пациента и/или фамилия, имя и отчество (при наличии) Законного представителя Пациента; место жительства (пребывания) Пациента; реквизиты документа, удостоверяющего личность Пациента и/или реквизиты



документа, удостоверяющего личность Законного представителя Пациента (при наличии); реквизиты документа, подтверждающего полномочия Законного представителя Пациента (при наличии); наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить; сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте.

11.11. В случае выбора способа получения Пациентом или его Законным представителем запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте соответствующие медицинские документы (их копии) или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении

11.12. В случае отсутствия в запросе сведений, указанных в пункте 11.10. настоящий Правил и (или) документа, подтверждающего статус Законного представителя, Центр письменной или электронной форме информирует об этом Пациента либо его Законного представителя в срок, не превышающий 14 календарных дней со дня регистрации в Центре такого запроса

11.13. Предоставление Пациенту либо его Законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

11.14. К медицинским документам (их копиям) и выпискам из них могут прилагаться аналоговые изображения (рентгенограммы, флюорограммы, фото-, киноизображения, микрофиши) или цифровые изображения на цифровых носителях (магнитных лентах, CD- и DVD-дисках, магнитно-оптических дисках) (за исключением медицинских документов в форме электронного документа), в случае указания на необходимость их предоставления в запросе, и при условии наличия в Центре соответствующих архивных данных.

11.15. При подаче любого из запросов лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них Пациент либо его Законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность. Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

11.16. Медицинская документация Пациента хранится в архиве Центра в течение срока, установленного органами исполнительной власти Российской Федерации с момента последнего обращения Пациента.

11.17. Хранение медицинской карты самим Пациентом или его Законным представителем на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

## **12. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ СПРАВКИ ОБ ОПЛАТЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ В НАЛОГОВЫЕ ОРГАНЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

12.1. В целях реализации права на получение социального налогового вычета в сумме, уплаченной Заказчиком (налогоплательщиком) в налоговом периоде за Медицинские услуги,

оказанные Центром ему, его супругу (супруге), родителям, детям (в том числе усыновленным) в возрасте до 18 лет, подопечным в возрасте до 18 лет, Центр выдает Заказчику Справку об оплате медицинских услуг в течение трех рабочих дней.

12.2. Справка об оплате медицинских услуг выдается на основании письменного заявления Заказчик по форме, утвержденной приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации и Министерства Российской Федерации по налогам и сборам с обязательным приложением следующих подтверждающих документов:

- для Пациента супруга Заказчика – копию паспорта пациента и свидетельство о браке;
- для Пациента родителя Заказчика – копию паспорта Пациента и свидетельства о рождении Заказчика;
- для Пациента ребенка Заказчика – свидетельство о рождении ребенка или свидетельство об усыновлении (удочерении) ребенка.

12.3. Справка об оплате медицинских услуг выдается Заказчику только после оплаты и получения Пациентом Медицинской услуги.

### **13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ЦЕНТРОМ**

13.1. За неисполнение либо за ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору Центр несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации;

13.2. Вред, причиненный жизни и здоровью Пациента в результате предоставления некачественной платной Медицинской услуги, подлежит возмещению Центром в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.3. Спорные ситуации и разногласия, возникшие между Пациентом либо его Законным представителем и Центром в связи с исполнением Договора, разрешаются в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством Российской Федерацией с учетом требования

13.4. При этом настоящим Центром считается преимущественным способом разрешения указанных споров и разногласий путем переговоров или посредством направления соответствующей претензии. Срок рассмотрения претензии – 10 календарных дней с даты ее получения. Претензия передается Стороне лично под роспись или посредством ее направления Стороне заказным письмом по адресу Медицинского офиса Центра.

13.5. Контроль за соответствием качества и объема оказываемых Центром Медицинских услуг требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, осуществляется генеральным директором Центра, а также государственными органами и организациями, на которые в соответствии с законами и иными правовыми актами Российской Федерации возложена проверка деятельности медицинской организации, в пределах своей компетенции.

### **14. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ**

14.1. Спорные ситуации и разногласия, возникшие между Сторонами в связи с исполнением настоящего Договора, разрешаются в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством Российской Федерации с учетом требований Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

14.2. Жалобы, претензии и иные заявления Заказчика/Пациента/Законного представителя рассматриваются Центром в течение 10 календарных дней с даты ее получения.

14.3. Жалоба, претензия и иные заявления передаются лично под роспись администратора регистратуры Центра/среднего медицинского персонала офиса или посредством направления такого документа заказным письмом по адресу Медицинского офиса Центра или почтовому адресу Центра: 664009, г. Иркутск, ул.Советская, д.120