УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО «ЮвиМед»
№ 22 от «26» ноября 2026 г.
Генеральный директор _____ /И.П. Кошелева/

ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
в Обществе с ограниченной ответственностью «ЮвиМед»

(ООО «ЮвиМед»)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления медицинских услуг (далее — Правила) разработаны в Обществе с ограниченной ответственностью «ЮвиМед» (далее — Клиника, Исполнитель) и определяют порядок и условия предоставления медицинских услуг, в том числе платных медицинских услуг, гражданам (пациентам), а также права, обязанности и ответственность Клиники и пациентов.

1.2. Правила разработаны в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации (в том числе главой 39 «Возмездное оказание услуг»);
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее — Закон № 323-ФЗ);
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон о защите прав потребителей);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее — Закон № 152-ФЗ);
- Федеральным законом от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации 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» (далее — Правила № 736);
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.06.2021 № 852 «О лицензировании медицинской деятельности…»;
- Приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1051н «Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов

медицинских вмешательств, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства»;

- Приказом Минздравсоцразвития России от 23.04.2012 № 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»;
- Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»;
- Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»;
- Приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»;
- Приказом Минздрава России от 14.09.2020 № 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»;
- Приказом Минздрава России 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»;
- Приказом Минздрава России от 07.09.2020 № 947н «Об утверждении Порядка организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов»;
- Приказом Минздрава России от 24.11.2021 № 1094н «Об утверждении Порядка назначения лекарственных препаратов, форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, Порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения…»;
- Приказом Минздрава России от 30.11.2017 № 965н «Об утверждении порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий»;
- СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг»; СанПиН 3.3686-21 «Санитарно-эпидемиологические требования по профилактике инфекционных болезней»;
- порядками оказания медицинской помощи, стандартами медицинской помощи и клиническими рекомендациями, утверждёнными в установленном порядке;
- Уставом ООО «ЮвиМед», лицензией на осуществление медицинской деятельности и локальными нормативными актами Клиники.

1.3. Клиника осуществляет медицинскую деятельность на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной уполномоченным лицензирующим органом, в пределах перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность,

указанных в лицензии. Основной вид экономической деятельности Клиники — 86.22 «Специальная врачебная практика» (ОКВЭД 2).

1.4. Правила являются локальным нормативным актом Клиники, обязательны для исполнения всеми работниками Клиники и распространяются на всех пациентов (заказчиков, потребителей), обращающихся в Клинику за получением медицинских услуг. Подписание пациентом договора на оказание платных медицинских услуг означает его ознакомление и согласие с настоящими Правилами.

1.5. Правила размещаются в общедоступном месте на информационном стенде (стойке) в помещении Клиники, а также на официальном сайте Клиники в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.juviclinic.ru.

1.6. Ссылки на нормативные правовые акты в настоящих Правилах применяются в действующей редакции. В случае изменения законодательства Российской Федерации до внесения соответствующих изменений в Правила подлежат применению нормы законодательства.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

- **медицинская услуга** — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;
- **платные медицинские услуги** — медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счёт личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;
- **медицинское вмешательство** — выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;
- **пациент** — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;
- **потребитель** — физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Закона № 323-ФЗ;
- **заказчик** — физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;
- **исполнитель** — ООО «ЮвиМед», медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям;

- **договор** — договор на оказание платных медицинских услуг, заключаемый между Исполнителем и потребителем (заказчиком) в письменной форме, в том числе в форме электронного документа;
- **информированное добровольное согласие (ИДС)** — необходимое предварительное условие медицинского вмешательства, данное гражданином (его законным представителем) на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
- **качество медицинской помощи** — совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;
- **лечащий врач** — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;
- **врачебная тайна** — сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении.

2.2. Иные понятия используются в значениях, установленных Законом № 323-ФЗ, Законом о защите прав потребителей и Правилами № 736.

3. СВЕДЕНИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ

3.1. Медицинские услуги предоставляются медицинской организацией, имеющей следующие реквизиты:

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «ЮвиМед»
Сокращённое наименование	ООО «ЮвиМед»
ОГРН	1227700332584
Дата государственной регистрации	08.06.2022
Регистрирующий орган	Инспекция Федеральной налоговой службы № 3 по г. Москве
ИНН / КПП	9703091865 / 770301001
ОКПО	54020996
ОКВЭД (основной)	86.22 Специальная врачебная практика
Юридический адрес	123376, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, ул. Красная Пресня, д. 21, помещ. III, ком. 29
Адрес места осуществления медицинской деятельности	123376, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, ул. Красная Пресня, д. 21, помещ. III, ком. 29
Телефон	+7 (925) 446-64-46
Электронная почта	info@juvimed.ru
Официальный сайт	www.juviclinic.ru

Руководитель	Генеральный директор Кошелева Ирина Петровна
Лицензия на осуществление медицинской деятельности	№ ЛО41-01137-77/00632001 от «15» декабря 2022 г. Выдана: Департамент здравоохранения города Москвы, (наименование лицензирующего органа)
Банковские реквизиты	Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) р/с 40702810600240005274 к/с 30101810145250000411 БИК 044525411

3.2. Сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности с перечнем работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, размещаются на информационном стенде и официальном сайте Клиники. Копия лицензии предоставляется пациенту для ознакомления по его требованию.

3.3. Органы государственной власти и контроля (надзора), адреса и телефоны которых размещаются для сведения пациентов:

- **Департамент здравоохранения города Москвы** — 127006, г. Москва, Оружейный пер., д. 43; тел. +7 (495) 777-77-77 (единая справочная служба Правительства Москвы); сайт: mosgorzdrav.ru;
- **Территориальный орган Росздравнадзора по г. Москве и Московской области** — 127206, г. Москва, ул. Вучетича, д. 12А; тел. +7 (495) 611-47-74; сайт: 77reg.roszdravnadzor.gov.ru;
- **Управление Роспотребнадзора по городу Москве** — 129626, г. Москва, Графский пер., д. 4, корп. 2, 3, 4; тел. +7 (495) 687-40-35; сайт: 77.rospotrebnadzor.ru.

4. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ЗАКАЗЧИКОВ)

4.1. В соответствии со статьями 8–10 Закона о защите прав потребителей и разделом III Правил № 736 Клиника обеспечивает предоставление потребителю (заказчику) в доступной форме необходимой и достоверной информации об Исполнителе и оказываемых медицинских услугах.

4.2. Клиника размещает на своём официальном сайте www.juviclinic.ru и на информационных стендах (стойках) в помещении Клиники следующую информацию:

- наименование медицинской организации, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа);
- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (прейскурант), сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой (в случае участия Клиники в реализации указанных программ);
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы Клиники, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- настоящие Правила, а также образцы договора на оказание платных медицинских услуг и информированных добровольных согласий.

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

4.4. До заключения договора Клиника в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение 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 её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

4.5. По требованию потребителя (заказчика) Клиника предоставляет для ознакомления:

- копию учредительного документа Клиники;
- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность;
- иную информацию, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.6. При заключении договора по требованию потребителя (заказчика) ему предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая сведения:

- о порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применяемых при предоставлении платных медицинских услуг, а также о клинических рекомендациях;
- о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

- о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

4.7. Информация предоставляется на русском языке. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении, в соответствии со статьёй 22 Закона № 323-ФЗ. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

5. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

5.1. Клиника предоставляет медицинские услуги в амбулаторных условиях по адресу места осуществления медицинской деятельности в соответствии с лицензией, а также с применением телемедицинских технологий в порядке, установленном Приказом Минздрава России от 30.11.2017 № 965н.

5.2. Платные медицинские услуги предоставляются на основании договора, заключаемого с потребителем (заказчиком) в письменной форме, в том числе в форме электронного документа (дистанционно) в порядке, предусмотренном разделом IV Правил № 736.

5.3. Клиника не участвует в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы обязательного медицинского страхования (если иное не будет установлено соответствующими договорами). Медицинские услуги предоставляются за счёт личных средств граждан, средств юридических лиц, средств страховых организаций по договорам добровольного медицинского страхования и иных средств на основании договоров.

5.4. При предоставлении платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утверждённые Минздравом России, а также учитываются клинические рекомендации и стандарты медицинской помощи.

5.5. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объёме стандарта медицинской помощи либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объёме, превышающем объём выполняемого стандарта медицинской помощи.

5.6. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объёму и срокам оказания, определяются по соглашению сторон (договором), если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

5.7. Клиника предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

5.8. Медицинская помощь в экстренной форме, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, оказывается Клиникой безотлагательно и бесплатно в пределах имеющихся

возможностей. Отказ в её оказании не допускается (статья 11 Закона № 323-ФЗ). При необходимости Клиника вызывает бригаду скорой медицинской помощи.

5.9. Если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы.

5.10. Если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Клиника предварительно предупреждает об этом потребителя (заказчика). Без согласия потребителя (заказчика) Клиника не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, если они были оказаны без его согласия.

5.11. Клиника обеспечивает соблюдение санитарно-эпидемиологических требований, требований к безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий, а также правил обращения с медицинскими отходами.

5.12. Медицинские услуги предоставляются медицинскими работниками, имеющими высшее (среднее) медицинское образование, действующие сертификаты специалистов или свидетельства об аккредитации специалиста, соответствующие требованиям к профессиональной квалификации.

5.13. Клиника вправе отказать в предоставлении плановых медицинских услуг в случаях, когда:

- запрашиваемая услуга не входит в перечень работ (услуг), указанных в лицензии Клиники;
- имеются медицинские противопоказания к выполнению медицинского вмешательства;
- пациент (законный представитель) отказывается от подписания договора и (или) информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;
- пациент находится в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, а также при его агрессивном или неадекватном поведении, создающем угрозу для окружающих;
- пациент нарушает настоящие Правила, назначенный режим лечения, при условии, что отказ не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих (статья 70 Закона № 323-ФЗ).

6. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается потребителем (заказчиком) и Исполнителем в письменной форме. Договор может быть заключён:

- на бумажном носителе — путём подписания сторонами в помещении Клиники;
- дистанционно — в форме электронного документа, подписанного с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или усиленной неквалифицированной электронной подписи, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре ЕСИА, либо простой

электронной подписи (при наличии соглашения сторон) в порядке, предусмотренном Правилами № 736;

- путём акцепта потребителем (заказчиком) публичной оферты, размещённой на официальном сайте Клиники, в случаях, предусмотренных законодательством.

6.2. Договор должен содержать:

- сведения об Исполнителе: наименование, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; номер лицензии, дату её регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа;
- фамилию, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя); фамилию, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика — физического лица; наименование и адрес места нахождения заказчика — юридического лица;
- перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
- стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
- условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
- сведения о должностном лице, подписывающем договор от имени Исполнителя, его должность, фамилию, имя, отчество (при наличии), реквизиты документа, подтверждающего его полномочия;
- ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- порядок изменения и расторжения договора;
- иные условия, определяемые по соглашению сторон.

6.3. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у Исполнителя, второй — у заказчика, третий — у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и Исполнителем, он составляется в 2 экземплярах. При заключении договора в форме электронного документа он направляется потребителю (заказчику) на указанный им адрес электронной почты или иным согласованным способом.

6.4. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Её составление по требованию потребителя (заказчика) или Исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

6.5. Для заключения договора потребитель (заказчик) предъявляет документ, удостоверяющий личность. Законный представитель несовершеннолетнего или недееспособного лица дополнительно предъявляет документы, подтверждающие его полномочия (свидетельство о рождении, документ об установлении опеки и др.). Представитель по доверенности предъявляет нотариально удостоверенную доверенность.

6.6. Договор заключается на основании обращения потребителя (заказчика) до начала оказания медицинских услуг. Конкретный перечень медицинских услуг, их объём и стоимость определяются в соответствии с медицинскими показаниями, установленными лечащим

врачом, и действующим прейскурантом Клиники и фиксируются в договоре, смете, плане лечения, акте оказанных услуг и (или) иных приложениях к договору.

6.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Клиника информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает Исполнителю фактически понесённые расходы, связанные с исполнением обязательств по договору (статья 32 Закона о защите прав потребителей, статья 782 Гражданского кодекса Российской Федерации).

6.8. Клиника предоставляет платные медицинские услуги при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

7. ИНФОРМИРОВАННОЕ ДОБРОВОЛЬНОЕ СОГЛАСИЕ НА МЕДИЦИНСКОЕ ВМЕШАТЕЛЬСТВО

7.1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство (статья 20 Закона № 323-ФЗ) на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

7.2. При первичном обращении в Клинику пациент (законный представитель) даёт ИДС на виды медицинских вмешательств, включённые в Перечень, утверждённый Приказом Минздравсоцразвития России от 23.04.2012 № 390н, по форме, утверждённой Приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1051н.

7.3. На отдельные виды медицинских вмешательств (инвазивные манипуляции, процедуры с применением лекарственных препаратов и медицинских изделий, оперативные вмешательства, анестезиологическое пособие и др.) пациент даёт отдельное ИДС по форме, утверждённой Клиникой, содержащей сведения о конкретном вмешательстве, его рисках, альтернативах и ожидаемых результатах.

7.4. ИДС даёт один из родителей или иной законный представитель в отношении: лица, не достигшего возраста 15 лет (больного наркоманией — 16 лет); лица, признанного в установленном порядке недееспособным, если оно по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство. Несовершеннолетний в возрасте старше 15 лет даёт ИДС самостоятельно, при этом до достижения совершеннолетия его законный представитель имеет право на получение информации о состоянии его здоровья (часть 2 статьи 22 Закона № 323-ФЗ).

7.5. Гражданин, один из родителей или иной законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения. При отказе от медицинского вмешательства гражданину (законному представителю) в доступной для него форме разъясняются возможные последствия такого отказа. Отказ оформляется в письменной

форме, подписывается гражданином (законным представителем) и медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

7.6. ИДС оформляется в письменной форме на бумажном носителе либо в форме электронного документа, подписанного гражданином (законным представителем) с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством ЕСИА, а также медицинским работником с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, и включается в медицинскую документацию пациента.

7.7. Медицинское вмешательство без согласия гражданина (законного представителя) допускается исключительно в случаях, предусмотренных частью 9 статьи 20 Закона № 323-ФЗ (в том числе если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю).

8. РЕЖИМ РАБОТЫ, ПОРЯДОК ЗАПИСИ И ПРИЁМА ПАЦИЕНТОВ

8.1. Режим работы Клиники и график приёма врачей-специалистов утверждаются Генеральным директором Клиники и размещаются на информационном стенде и официальном сайте Клиники. Клиника уведомляет пациентов об изменении режима работы заблаговременно путём размещения информации на сайте и в помещении Клиники.

8.2. Приём пациентов осуществляется по предварительной записи. Запись производится:

- по телефону +7 (925) 446-64-46;
- через официальный сайт Клиники www.juviclinic.ru и (или) иные электронные сервисы Клиники (мессенджеры, формы обратной связи);
- при личном обращении на стойку администратора (регистратуру) Клиники;
- по электронной почте info@juvimed.ru.

8.3. При записи пациент сообщает фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения, контактный телефон и цель обращения. Предварительная запись не является заключением договора. При невозможности явиться на приём пациент обязан заблаговременно (не менее чем за 24 часа, если иной срок не установлен договором) уведомить Клинику об отмене или переносе визита.

8.4. Пациенту рекомендуется прибыть в Клинику за 10–15 минут до назначенного времени для оформления документов. При опоздании пациента более чем на 15 минут Клиника вправе перенести приём на другое свободное время либо сократить время приёма с сохранением его стоимости.

8.5. При первичном обращении пациент (законный представитель) предъявляет документ, удостоверяющий личность, оформляет (подписывает) договор, согласие на обработку персональных данных, ИДС на медицинское вмешательство и иные необходимые документы. При наличии — предъявляет результаты ранее проведённых исследований, выписки, медицинские заключения.

8.6. На каждого пациента при первичном обращении оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (учётная форма № 025/у), на бумажном носителе и (или) в форме электронного документа в соответствии с

Приказами Минздрава России от 15.12.2014 № 834н и от 07.09.2020 № 947н. Медицинская карта хранится в Клинике в течение установленного законодательством срока.

8.7. Пациенты, находящиеся в состоянии, требующем оказания медицинской помощи в неотложной или экстренной форме, принимаются вне очереди. Также вне очереди по возможности обслуживаются беременные женщины, инвалиды I и II групп и иные категории граждан, имеющих такое право в соответствии с законодательством.

8.8. В помещении Клиники пациентам и посетителям запрещается: курить, употреблять алкогольные напитки, наркотические и психотропные вещества; находиться в верхней одежде в лечебных кабинетах; входить в служебные помещения и кабинеты без приглашения медицинского персонала; осуществлять фото- и видеосъёмку без согласия администрации и иных пациентов; громко разговаривать, шуметь, использовать нецензурную лексику, проявлять неуважение к персоналу и другим пациентам; приносить крупногабаритные предметы и животных (за исключением собак-проводников).

8.9. Присутствие сопровождающих лиц на приёме допускается с согласия пациента и лечащего врача, если это не препятствует оказанию медицинской помощи. Дети до 15 лет принимаются только в присутствии законного представителя либо лица, действующего на основании нотариально удостоверенной доверенности законного представителя.

8.10. Клиника не несёт ответственности за сохранность личных вещей пациентов, оставленных без присмотра в помещениях Клиники.

8.11. Медицинская помощь с применением телемедицинских технологий оказывается в виде дистанционных консультаций (в том числе с целью коррекции ранее назначенного лечения при условии установления диагноза и назначения лечения на очном приёме) и дистанционного наблюдения за состоянием здоровья пациента при условии идентификации и аутентификации участников консультации в порядке, установленном Приказом Минздрава России от 30.11.2017 № 965н.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

9.1. В соответствии со статьёй 19 Закона № 323-ФЗ пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя;
- непосредственное знакомство с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультаций у других специалистов;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из них в порядке, установленном Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н;
- предъявление претензий и обращение с жалобами в администрацию Клиники, органы государственного контроля (надзора), в суд.

9.2. В соответствии со статьёй 27 Закона № 323-ФЗ и настоящими Правилами пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим лечения, в том числе определённый на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
- предоставлять медицинским работникам полную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, перенесённых заболеваниях, аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах, наличии противопоказаний, а также иную информацию, необходимую для оказания медицинской помощи;
- выполнять назначения и рекомендации лечащего врача; своевременно информировать врача об изменениях состояния здоровья в процессе лечения;
- своевременно являться на приём и (или) заблаговременно уведомлять Клинику о невозможности явки;
- предъявлять документы, удостоверяющие личность, а также документы, подтверждающие полномочия законного представителя;
- своевременно и в полном объёме оплачивать медицинские услуги на условиях договора;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, другим пациентам и посетителям Клиники, соблюдать общественный порядок, санитарно-противоэпидемические требования, требования пожарной безопасности;
- бережно относиться к имуществу Клиники; возмещать причинённый Клинике ущерб в порядке, установленном законодательством;
- соблюдать иные требования, установленные настоящими Правилами и договором.

9.3. Пациент (заказчик) при обнаружении недостатков оказанной медицинской услуги вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков; соответствующего уменьшения цены услуги; безвозмездного повторного оказания услуги; возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки не устранены Исполнителем либо если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (статья 29 Закона о защите прав потребителей).

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ

10.1. Клиника обязана:

- оказывать медицинскую помощь (медицинские услуги) качественно, в соответствии с лицензией, порядками оказания медицинской помощи, с учётом стандартов медицинской помощи и клинических рекомендаций, условиями договора;
- предоставлять потребителю (заказчику) полную и достоверную информацию, предусмотренную разделом 4 настоящих Правил;
- обеспечивать получение ИДС на медицинское вмешательство и оформление отказа от медицинского вмешательства в установленном порядке;
- вести медицинскую документацию в установленном порядке и обеспечивать её хранение;
- соблюдать врачебную тайну и требования законодательства о персональных данных;
- информировать пациента о выявленных противопоказаниях, возможных осложнениях, рекомендуемых методах лечения, а также о необходимости соблюдения назначений и рекомендаций;
- выдавать потребителю (заказчику) документ, подтверждающий оплату медицинских услуг (кассовый чек), а также по требованию — акт оказанных услуг, справку об оплате медицинских услуг для представления в налоговые органы;
- по требованию потребителя выдавать медицинские документы (копии, выписки), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг;
- обеспечивать соблюдение санитарно-эпидемиологических требований, безопасности медицинской деятельности, осуществлять внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности;
- своевременно рассматривать обращения, претензии и жалобы пациентов.

10.2. Клиника имеет право:

- самостоятельно определять объём диагностических и лечебных мероприятий, необходимых для установления диагноза и лечения в соответствии с медицинскими показаниями, порядками оказания медицинской помощи и клиническими рекомендациями, с согласия пациента;
- в случае возникновения неотложных состояний самостоятельно определять объём медицинской помощи, необходимый для устранения угрозы жизни пациента;
- отказать в предоставлении плановых медицинских услуг в случаях, предусмотренных пунктом 5.13 настоящих Правил;
- переносить время приёма при возникновении обстоятельств, препятствующих оказанию услуги в назначенное время (болезнь врача, технические причины), с обязательным уведомлением пациента;
- заменить лечащего врача с уведомлением пациента при наличии объективных обстоятельств; лечащий врач по согласованию с руководителем Клиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих (часть 3 статьи 70 Закона № 323-ФЗ);

- получать от пациента информацию, необходимую для оказания медицинских услуг;
- требовать оплаты оказанных услуг в порядке и сроки, установленные договором;
- привлекать к оказанию услуг третьих лиц (лаборатории, иные медицинские организации), имеющих лицензии на соответствующие виды деятельности, оставаясь ответственной перед пациентом за качество услуг.

11. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

11.1. Стоимость медицинских услуг определяется в соответствии с прейскурантом (перечнем платных медицинских услуг с указанием цен в рублях), утверждённым Генеральным директором Клиники и действующим на дату оказания услуги. Прейскурант размещается на информационном стенде и официальном сайте Клиники.

11.2. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную Исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, определённые договором. Если иное не предусмотрено договором, оплата производится в день оказания услуги (до или непосредственно после её оказания) в полном объёме.

11.3. Оплата производится наличными денежными средствами или в безналичном порядке (банковскими картами, переводом на расчётный счёт Исполнителя, через электронные платёжные сервисы). При оплате потребителю (заказчику) выдаётся кассовый чек, подтверждающий произведённую оплату, в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации».

11.4. Клиника вправе изменять прейскурант в одностороннем порядке. Изменение цены не распространяется на услуги, оплаченные (предоплаченные) до вступления в силу нового прейскуранта, а также на услуги, стоимость которых зафиксирована в согласованном сторонами плане лечения (смете) на период его действия, если иное не предусмотрено договором.

11.5. Возврат денежных средств при отказе потребителя от услуг производится по письменному заявлению потребителя (заказчика) в течение 10 календарных дней с даты получения заявления за вычетом фактически понесённых Исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств по договору. Возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если иное не согласовано сторонами и не противоречит законодательству.

11.6. По требованию потребителя (заказчика) Клиника выдаёт справку об оплате медицинских услуг для представления в налоговые органы Российской Федерации в целях получения социального налогового вычета по форме, утверждённой ФНС России.

11.7. Клиника вправе предоставлять скидки, реализовывать программы лояльности, абонементы и комплексные программы, условия которых определяются локальными нормативными актами Клиники и доводятся до сведения пациентов.

12. ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

12.1. Клиника ведёт медицинскую документацию по учётным формам, утверждённым Минздравом России, на бумажном носителе и (или) в форме электронных документов. В медицинскую карту вносятся сведения обо всех проведённых осмотрах, исследованиях, назначениях, медицинских вмешательствах, а также ИДС и отказы от медицинского вмешательства.

12.2. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном Приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

12.3. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного запроса получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них. Запрос содержит сведения, предусмотренные Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н (ФИО, реквизиты документа, удостоверяющего личность, адрес, наименование запрашиваемых документов, период, способ получения). Срок предоставления медицинских документов (их копий, выписок) — не более 30 календарных дней со дня регистрации запроса. Копии и выписки предоставляются однократно бесплатно.

12.4. Справки и медицинские заключения выдаются Клиникой в порядке, установленном Приказом Минздрава России от 14.09.2020 № 972н, на основании записей в медицинской документации либо по результатам медицинского обследования, в пределах компетенции и лицензии Клиники.

12.5. После получения медицинских услуг потребителю (законному представителю) по его требованию выдаются медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об использованных лекарственных препаратах и медицинских изделиях.

12.6. Назначение лекарственных препаратов и оформление рецептов осуществляются лечащим врачом в соответствии с Приказом Минздрава России от 24.11.2021 № 1094н.

13. ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И СОБЛЮДЕНИЕ ВРАЧЕБНОЙ ТАЙНЫ

13.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну (статья 13 Закона № 323-ФЗ). Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе после смерти человека, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении трудовых, должностных, служебных и иных обязанностей.

13.2. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований и в иных целях. Предоставление сведений, составляющих

врачебную тайну, без согласия гражданина допускается только в случаях, предусмотренных частью 4 статьи 13 Закона № 323-ФЗ.

13.3. Пациент вправе определить круг лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья, а также лиц, которым может быть выдана медицинская документация, путём указания их в ИДС и (или) отдельном письменном согласии.

13.4. Обработка персональных данных пациентов, в том числе специальных категорий (сведений о состоянии здоровья), осуществляется Клиникой в соответствии с Законом № 152-ФЗ в целях оказания медицинских услуг, исполнения договора, ведения медицинской документации и выполнения обязанностей, возложенных на медицинскую организацию законодательством. Обработка персональных данных в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза, оказания медицинских услуг осуществляется лицом, профессионально занимающимся медицинской деятельностью и обязанным сохранять врачебную тайну (пункт 4 части 2 статьи 10 Закона № 152-ФЗ).

13.5. Согласие на обработку персональных данных оформляется пациентом (законным представителем) в письменной форме при первичном обращении. Обработка персональных данных для целей, не связанных с оказанием медицинской помощи (информационные рассылки, рекламные сообщения, программы лояльности), осуществляется только при наличии отдельного согласия пациента, которое может быть отозвано в любое время.

13.6. Политика Клиники в отношении обработки персональных данных размещается на официальном сайте Клиники и на информационном стенде. Клиника принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения.

13.7. В целях обеспечения безопасности в общих зонах Клиники (холл, стойка администратора, коридоры) может осуществляться видеонаблюдение, о чём посетители информируются путём размещения информационных табличек. Видеонаблюдение в лечебных кабинетах не ведётся.

14. КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

14.1. В Клинике организован и осуществляется внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии со статьёй 90 Закона № 323-ФЗ и Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 785н. Порядок организации и проведения внутреннего контроля утверждается локальным нормативным актом Клиники.

14.2. Внутренний контроль включает, в том числе: оценку соблюдения порядков оказания медицинской помощи, стандартов и клинических рекомендаций; оценку своевременности и правильности оформления медицинской документации; оценку соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья; анализ обращений пациентов; контроль безопасности применения лекарственных препаратов и медицинских изделий; соблюдение санитарно-эпидемиологических требований.

14.3. Клиника обеспечивает участие медицинских работников в системе непрерывного медицинского образования, периодическую аккредитацию специалистов и повышение квалификации в установленные законодательством сроки.

14.4. Клиника информирует пациентов о возможности оценить качество оказанных услуг (анкетирование, отзывы) и учитывает результаты оценки при совершенствовании своей деятельности.

15. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

15.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Клиника несёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, в том числе Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом о защите прав потребителей и Законом № 323-ФЗ.

15.2. Вред, причинённый жизни или здоровью пациента при оказании ему медицинской помощи, возмещается Клиникой в объёме и порядке, установленных законодательством Российской Федерации (статья 98 Закона № 323-ФЗ, глава 59 Гражданского кодекса Российской Федерации).

15.3. Клиника освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом, в том числе вследствие:

- несоблюдения пациентом назначений и рекомендаций лечащего врача, назначенного режима лечения, настоящих Правил;
- предоставления пациентом неполной или недостоверной информации о состоянии своего здоровья, перенесённых заболеваниях, аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах;
- получения пациентом медицинской помощи в иных медицинских организациях без согласования с лечащим врачом в период лечения в Клинике, повлиявшей на результат лечения;
- индивидуальных особенностей организма пациента, объективно не выявляемых при надлежащем обследовании, а также осложнений, о возможности наступления которых пациент был проинформирован и которые не связаны с виновными действиями Исполнителя.

15.4. Пациент (заказчик) несёт ответственность за достоверность предоставленных им сведений, за соблюдение настоящих Правил, а также за причинение ущерба имуществу Клиники в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15.5. Медицинские работники Клиники несут ответственность за нарушение прав граждан в сфере охраны здоровья, разглашение врачебной тайны, причинение вреда жизни и (или) здоровью пациента в соответствии с законодательством Российской Федерации.

16. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

16.1. Пациент (заказчик) вправе обратиться в Клинику с обращением, претензией, жалобой, предложением или благодарностью в устной или письменной форме, в том числе по электронной почте info@juvimed.ru, через форму обратной связи на официальном сайте либо путём передачи письменного обращения администратору Клиники.

16.2. Письменное обращение должно содержать: фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; почтовый адрес и (или) адрес электронной почты для направления ответа; контактный телефон; суть обращения (претензии); дату и подпись заявителя. К претензии по качеству услуг прилагаются копии договора, платёжных документов и иных документов, обосновывающих требования.

16.3. Обращения регистрируются в день поступления. Устные обращения по возможности разрешаются администратором или руководителем Клиники незамедлительно. Письменные обращения и претензии рассматриваются Генеральным директором Клиники (уполномоченным лицом) в срок, не превышающий 10 календарных дней со дня получения, если иной срок не установлен законодательством (в том числе статьями 22, 31 Закона о защите прав потребителей). При необходимости проведения внутреннего контроля качества (врачебной комиссии) срок рассмотрения может быть продлён до 30 календарных дней с уведомлением заявителя.

16.4. Для рассмотрения претензий по качеству медицинской помощи Клиника вправе провести заседание врачебной комиссии с приглашением пациента (законного представителя). По результатам рассмотрения заявителю направляется мотивированный письменный ответ способом, указанным в обращении.

16.5. Споры, возникающие между Клиникой и пациентом (заказчиком), разрешаются путём переговоров, а при недостижении согласия — в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Пациент также вправе обратиться в органы государственного контроля (надзора), указанные в пункте 3.3 настоящих Правил.

16.6. Клиника ведёт журнал учёта обращений граждан и анализирует поступившие обращения в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

17. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

17.1. Настоящие Правила утверждаются приказом Генерального директора ООО «ЮвиМед» и вступают в силу с даты, указанной в приказе. Изменения и дополнения в Правила вносятся приказом Генерального директора и доводятся до сведения пациентов путём размещения актуальной редакции на информационном стенде и официальном сайте Клиники.

17.2. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Генеральный директор Клиники и уполномоченные им лица. Работники Клиники обязаны ознакомиться с настоящими Правилами под подпись.

17.3. В случае если отдельные положения настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством Российской Федерации, применяются нормы законодательства; остальные положения Правил сохраняют силу.

17.4. Договор на оказание платных медицинских услуг, информированные добровольные согласия, согласие на обработку персональных данных, прейскурант и иные документы, регулирующие отношения Клиники и пациентов, применяются в части, не противоречащей настоящим Правилам и законодательству Российской Федерации. Государственный контроль (надзор) за соблюдением Правил № 736 осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения.

медицинских вмешательств, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства»;

- Приказом Минздравсоцразвития России от 23.04.2012 № 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»;
- Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»;
- Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»;
- Приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»;
- Приказом Минздрава России от 14.09.2020 № 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»;
- Приказом Минздрава России 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»;
- Приказом Минздрава России от 07.09.2020 № 947н «Об утверждении Порядка организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов»;
- Приказом Минздрава России от 24.11.2021 № 1094н «Об утверждении Порядка назначения лекарственных препаратов, форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, Порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения…»;
- Приказом Минздрава России от 30.11.2017 № 965н «Об утверждении порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий»;
- СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг»; СанПиН 3.3686-21 «Санитарно-эпидемиологические требования по профилактике инфекционных болезней»;
- порядками оказания медицинской помощи, стандартами медицинской помощи и клиническими рекомендациями, утверждёнными в установленном порядке;
- Уставом ООО «ЮвиМед», лицензией на осуществление медицинской деятельности и локальными нормативными актами Клиники.

1.3. Клиника осуществляет медицинскую деятельность на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной уполномоченным лицензирующим органом, в пределах перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность,

указанных в лицензии. Основной вид экономической деятельности Клиники — 86.22 «Специальная врачебная практика» (ОКВЭД 2).

1.4. Правила являются локальным нормативным актом Клиники, обязательны для исполнения всеми работниками Клиники и распространяются на всех пациентов (заказчиков, потребителей), обращающихся в Клинику за получением медицинских услуг. Подписание пациентом договора на оказание платных медицинских услуг означает его ознакомление и согласие с настоящими Правилами.

1.5. Правила размещаются в общедоступном месте на информационном стенде (стойке) в помещении Клиники, а также на официальном сайте Клиники в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.juviclinic.ru.

1.6. Ссылки на нормативные правовые акты в настоящих Правилах применяются в действующей редакции. В случае изменения законодательства Российской Федерации до внесения соответствующих изменений в Правила подлежат применению нормы законодательства.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

- **медицинская услуга** — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;
- **платные медицинские услуги** — медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счёт личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;
- **медицинское вмешательство** — выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;
- **пациент** — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;
- **потребитель** — физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Закона № 323-ФЗ;
- **заказчик** — физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;
- **исполнитель** — ООО «ЮвиМед», медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям;

- **договор** — договор на оказание платных медицинских услуг, заключаемый между Исполнителем и потребителем (заказчиком) в письменной форме, в том числе в форме электронного документа;
- **информированное добровольное согласие (ИДС)** — необходимое предварительное условие медицинского вмешательства, данное гражданином (его законным представителем) на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
- **качество медицинской помощи** — совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;
- **лечащий врач** — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;
- **врачебная тайна** — сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении.

2.2. Иные понятия используются в значениях, установленных Законом № 323-ФЗ, Законом о защите прав потребителей и Правилами № 736.

3. СВЕДЕНИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ

3.1. Медицинские услуги предоставляются медицинской организацией, имеющей следующие реквизиты:

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «ЮвиМед»
Сокращённое наименование	ООО «ЮвиМед»
ОГРН	1227700332584
Дата государственной регистрации	08.06.2022
Регистрирующий орган	Инспекция Федеральной налоговой службы № 3 по г. Москве
ИНН / КПП	9703091865 / 770301001
ОКПО	54020996
ОКВЭД (основной)	86.22 Специальная врачебная практика
Юридический адрес	123376, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, ул. Красная Пресня, д. 21, помещ. III, ком. 29
Адрес места осуществления медицинской деятельности	123376, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, ул. Красная Пресня, д. 21, помещ. III, ком. 29
Телефон	+7 (925) 446-64-46
Электронная почта	info@juvimed.ru
Официальный сайт	www.juviclinic.ru

Руководитель	Генеральный директор Кошелева Ирина Петровна
Лицензия на осуществление медицинской деятельности	№ ЛО41-01137-77/00632001 от «15» декабря 2022 г. Выдана: Департамент здравоохранения города Москвы, (наименование лицензирующего органа)
Банковские реквизиты	Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) р/с 40702810600240005274 к/с 30101810145250000411 БИК 044525411

3.2. Сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности с перечнем работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, размещаются на информационном стенде и официальном сайте Клиники. Копия лицензии предоставляется пациенту для ознакомления по его требованию.

3.3. Органы государственной власти и контроля (надзора), адреса и телефоны которых размещаются для сведения пациентов:

- **Департамент здравоохранения города Москвы** — 127006, г. Москва, Оружейный пер., д. 43; тел. +7 (495) 777-77-77 (единая справочная служба Правительства Москвы); сайт: mosgorzdrav.ru;
- **Территориальный орган Росздравнадзора по г. Москве и Московской области** — 127206, г. Москва, ул. Вучетича, д. 12А; тел. +7 (495) 611-47-74; сайт: 77reg.roszdravnadzor.gov.ru;
- **Управление Роспотребнадзора по городу Москве** — 129626, г. Москва, Графский пер., д. 4, корп. 2, 3, 4; тел. +7 (495) 687-40-35; сайт: 77.rospotrebnadzor.ru.

4. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ЗАКАЗЧИКОВ)

4.1. В соответствии со статьями 8–10 Закона о защите прав потребителей и разделом III Правил № 736 Клиника обеспечивает предоставление потребителю (заказчику) в доступной форме необходимой и достоверной информации об Исполнителе и оказываемых медицинских услугах.

4.2. Клиника размещает на своём официальном сайте www.juviclinic.ru и на информационных стендах (стойках) в помещении Клиники следующую информацию:

- наименование медицинской организации, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа);
- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (прейскурант), сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой (в случае участия Клиники в реализации указанных программ);
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы Клиники, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- настоящие Правила, а также образцы договора на оказание платных медицинских услуг и информированных добровольных согласий.

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

4.4. До заключения договора Клиника в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение 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 её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

4.5. По требованию потребителя (заказчика) Клиника предоставляет для ознакомления:

- копию учредительного документа Клиники;
- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность;
- иную информацию, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.6. При заключении договора по требованию потребителя (заказчика) ему предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая сведения:

- о порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применяемых при предоставлении платных медицинских услуг, а также о клинических рекомендациях;
- о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

- о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

4.7. Информация предоставляется на русском языке. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении, в соответствии со статьёй 22 Закона № 323-ФЗ. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

5. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

5.1. Клиника предоставляет медицинские услуги в амбулаторных условиях по адресу места осуществления медицинской деятельности в соответствии с лицензией, а также с применением телемедицинских технологий в порядке, установленном Приказом Минздрава России от 30.11.2017 № 965н.

5.2. Платные медицинские услуги предоставляются на основании договора, заключаемого с потребителем (заказчиком) в письменной форме, в том числе в форме электронного документа (дистанционно) в порядке, предусмотренном разделом IV Правил № 736.

5.3. Клиника не участвует в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы обязательного медицинского страхования (если иное не будет установлено соответствующими договорами). Медицинские услуги предоставляются за счёт личных средств граждан, средств юридических лиц, средств страховых организаций по договорам добровольного медицинского страхования и иных средств на основании договоров.

5.4. При предоставлении платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утверждённые Минздравом России, а также учитываются клинические рекомендации и стандарты медицинской помощи.

5.5. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объёме стандарта медицинской помощи либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объёме, превышающем объём выполняемого стандарта медицинской помощи.

5.6. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объёму и срокам оказания, определяются по соглашению сторон (договором), если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

5.7. Клиника предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

5.8. Медицинская помощь в экстренной форме, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, оказывается Клиникой безотлагательно и бесплатно в пределах имеющихся

возможностей. Отказ в её оказании не допускается (статья 11 Закона № 323-ФЗ). При необходимости Клиника вызывает бригаду скорой медицинской помощи.

5.9. Если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы.

5.10. Если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Клиника предварительно предупреждает об этом потребителя (заказчика). Без согласия потребителя (заказчика) Клиника не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, если они были оказаны без его согласия.

5.11. Клиника обеспечивает соблюдение санитарно-эпидемиологических требований, требований к безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий, а также правил обращения с медицинскими отходами.

5.12. Медицинские услуги предоставляются медицинскими работниками, имеющими высшее (среднее) медицинское образование, действующие сертификаты специалистов или свидетельства об аккредитации специалиста, соответствующие требованиям к профессиональной квалификации.

5.13. Клиника вправе отказать в предоставлении плановых медицинских услуг в случаях, когда:

- запрашиваемая услуга не входит в перечень работ (услуг), указанных в лицензии Клиники;
- имеются медицинские противопоказания к выполнению медицинского вмешательства;
- пациент (законный представитель) отказывается от подписания договора и (или) информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;
- пациент находится в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, а также при его агрессивном или неадекватном поведении, создающем угрозу для окружающих;
- пациент нарушает настоящие Правила, назначенный режим лечения, при условии, что отказ не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих (статья 70 Закона № 323-ФЗ).

6. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается потребителем (заказчиком) и Исполнителем в письменной форме. Договор может быть заключён:

- на бумажном носителе — путём подписания сторонами в помещении Клиники;
- дистанционно — в форме электронного документа, подписанного с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или усиленной неквалифицированной электронной подписи, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре ЕСИА, либо простой

электронной подписи (при наличии соглашения сторон) в порядке, предусмотренном Правилами № 736;

- путём акцепта потребителем (заказчиком) публичной оферты, размещённой на официальном сайте Клиники, в случаях, предусмотренных законодательством.

6.2. Договор должен содержать:

- сведения об Исполнителе: наименование, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; номер лицензии, дату её регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа;
- фамилию, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя); фамилию, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика — физического лица; наименование и адрес места нахождения заказчика — юридического лица;
- перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
- стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
- условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
- сведения о должностном лице, подписывающем договор от имени Исполнителя, его должность, фамилию, имя, отчество (при наличии), реквизиты документа, подтверждающего его полномочия;
- ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- порядок изменения и расторжения договора;
- иные условия, определяемые по соглашению сторон.

6.3. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у Исполнителя, второй — у заказчика, третий — у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и Исполнителем, он составляется в 2 экземплярах. При заключении договора в форме электронного документа он направляется потребителю (заказчику) на указанный им адрес электронной почты или иным согласованным способом.

6.4. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Её составление по требованию потребителя (заказчика) или Исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

6.5. Для заключения договора потребитель (заказчик) предъявляет документ, удостоверяющий личность. Законный представитель несовершеннолетнего или недееспособного лица дополнительно предъявляет документы, подтверждающие его полномочия (свидетельство о рождении, документ об установлении опеки и др.). Представитель по доверенности предъявляет нотариально удостоверенную доверенность.

6.6. Договор заключается на основании обращения потребителя (заказчика) до начала оказания медицинских услуг. Конкретный перечень медицинских услуг, их объём и стоимость определяются в соответствии с медицинскими показаниями, установленными лечащим

врачом, и действующим прейскурантом Клиники и фиксируются в договоре, смете, плане лечения, акте оказанных услуг и (или) иных приложениях к договору.

6.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Клиника информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает Исполнителю фактически понесённые расходы, связанные с исполнением обязательств по договору (статья 32 Закона о защите прав потребителей, статья 782 Гражданского кодекса Российской Федерации).

6.8. Клиника предоставляет платные медицинские услуги при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

7. ИНФОРМИРОВАННОЕ ДОБРОВОЛЬНОЕ СОГЛАСИЕ НА МЕДИЦИНСКОЕ ВМЕШАТЕЛЬСТВО

7.1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство (статья 20 Закона № 323-ФЗ) на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

7.2. При первичном обращении в Клинику пациент (законный представитель) даёт ИДС на виды медицинских вмешательств, включённые в Перечень, утверждённый Приказом Минздравсоцразвития России от 23.04.2012 № 390н, по форме, утверждённой Приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1051н.

7.3. На отдельные виды медицинских вмешательств (инвазивные манипуляции, процедуры с применением лекарственных препаратов и медицинских изделий, оперативные вмешательства, анестезиологическое пособие и др.) пациент даёт отдельное ИДС по форме, утверждённой Клиникой, содержащей сведения о конкретном вмешательстве, его рисках, альтернативах и ожидаемых результатах.

7.4. ИДС даёт один из родителей или иной законный представитель в отношении: лица, не достигшего возраста 15 лет (больного наркоманией — 16 лет); лица, признанного в установленном порядке недееспособным, если оно по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство. Несовершеннолетний в возрасте старше 15 лет даёт ИДС самостоятельно, при этом до достижения совершеннолетия его законный представитель имеет право на получение информации о состоянии его здоровья (часть 2 статьи 22 Закона № 323-ФЗ).

7.5. Гражданин, один из родителей или иной законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения. При отказе от медицинского вмешательства гражданину (законному представителю) в доступной для него форме разъясняются возможные последствия такого отказа. Отказ оформляется в письменной

форме, подписывается гражданином (законным представителем) и медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

7.6. ИДС оформляется в письменной форме на бумажном носителе либо в форме электронного документа, подписанного гражданином (законным представителем) с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством ЕСИА, а также медицинским работником с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, и включается в медицинскую документацию пациента.

7.7. Медицинское вмешательство без согласия гражданина (законного представителя) допускается исключительно в случаях, предусмотренных частью 9 статьи 20 Закона № 323-ФЗ (в том числе если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю).

8. РЕЖИМ РАБОТЫ, ПОРЯДОК ЗАПИСИ И ПРИЁМА ПАЦИЕНТОВ

8.1. Режим работы Клиники и график приёма врачей-специалистов утверждаются Генеральным директором Клиники и размещаются на информационном стенде и официальном сайте Клиники. Клиника уведомляет пациентов об изменении режима работы заблаговременно путём размещения информации на сайте и в помещении Клиники.

8.2. Приём пациентов осуществляется по предварительной записи. Запись производится:

- по телефону +7 (925) 446-64-46;
- через официальный сайт Клиники www.juviclinic.ru и (или) иные электронные сервисы Клиники (мессенджеры, формы обратной связи);
- при личном обращении на стойку администратора (регистратуру) Клиники;
- по электронной почте info@juvimed.ru.

8.3. При записи пациент сообщает фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения, контактный телефон и цель обращения. Предварительная запись не является заключением договора. При невозможности явиться на приём пациент обязан заблаговременно (не менее чем за 24 часа, если иной срок не установлен договором) уведомить Клинику об отмене или переносе визита.

8.4. Пациенту рекомендуется прибыть в Клинику за 10–15 минут до назначенного времени для оформления документов. При опоздании пациента более чем на 15 минут Клиника вправе перенести приём на другое свободное время либо сократить время приёма с сохранением его стоимости.

8.5. При первичном обращении пациент (законный представитель) предъявляет документ, удостоверяющий личность, оформляет (подписывает) договор, согласие на обработку персональных данных, ИДС на медицинское вмешательство и иные необходимые документы. При наличии — предъявляет результаты ранее проведённых исследований, выписки, медицинские заключения.

8.6. На каждого пациента при первичном обращении оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (учётная форма № 025/у), на бумажном носителе и (или) в форме электронного документа в соответствии с

Приказами Минздрава России от 15.12.2014 № 834н и от 07.09.2020 № 947н. Медицинская карта хранится в Клинике в течение установленного законодательством срока.

8.7. Пациенты, находящиеся в состоянии, требующем оказания медицинской помощи в неотложной или экстренной форме, принимаются вне очереди. Также вне очереди по возможности обслуживаются беременные женщины, инвалиды I и II групп и иные категории граждан, имеющих такое право в соответствии с законодательством.

8.8. В помещении Клиники пациентам и посетителям запрещается: курить, употреблять алкогольные напитки, наркотические и психотропные вещества; находиться в верхней одежде в лечебных кабинетах; входить в служебные помещения и кабинеты без приглашения медицинского персонала; осуществлять фото- и видеосъёмку без согласия администрации и иных пациентов; громко разговаривать, шуметь, использовать нецензурную лексику, проявлять неуважение к персоналу и другим пациентам; приносить крупногабаритные предметы и животных (за исключением собак-проводников).

8.9. Присутствие сопровождающих лиц на приёме допускается с согласия пациента и лечащего врача, если это не препятствует оказанию медицинской помощи. Дети до 15 лет принимаются только в присутствии законного представителя либо лица, действующего на основании нотариально удостоверенной доверенности законного представителя.

8.10. Клиника не несёт ответственности за сохранность личных вещей пациентов, оставленных без присмотра в помещениях Клиники.

8.11. Медицинская помощь с применением телемедицинских технологий оказывается в виде дистанционных консультаций (в том числе с целью коррекции ранее назначенного лечения при условии установления диагноза и назначения лечения на очном приёме) и дистанционного наблюдения за состоянием здоровья пациента при условии идентификации и аутентификации участников консультации в порядке, установленном Приказом Минздрава России от 30.11.2017 № 965н.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

9.1. В соответствии со статьёй 19 Закона № 323-ФЗ пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя;
- непосредственное знакомство с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультаций у других специалистов;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из них в порядке, установленном Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н;
- предъявление претензий и обращение с жалобами в администрацию Клиники, органы государственного контроля (надзора), в суд.

9.2. В соответствии со статьёй 27 Закона № 323-ФЗ и настоящими Правилами пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим лечения, в том числе определённый на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
- предоставлять медицинским работникам полную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, перенесённых заболеваниях, аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах, наличии противопоказаний, а также иную информацию, необходимую для оказания медицинской помощи;
- выполнять назначения и рекомендации лечащего врача; своевременно информировать врача об изменениях состояния здоровья в процессе лечения;
- своевременно являться на приём и (или) заблаговременно уведомлять Клинику о невозможности явки;
- предъявлять документы, удостоверяющие личность, а также документы, подтверждающие полномочия законного представителя;
- своевременно и в полном объёме оплачивать медицинские услуги на условиях договора;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, другим пациентам и посетителям Клиники, соблюдать общественный порядок, санитарно-противоэпидемические требования, требования пожарной безопасности;
- бережно относиться к имуществу Клиники; возмещать причинённый Клинике ущерб в порядке, установленном законодательством;
- соблюдать иные требования, установленные настоящими Правилами и договором.

9.3. Пациент (заказчик) при обнаружении недостатков оказанной медицинской услуги вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков; соответствующего уменьшения цены услуги; безвозмездного повторного оказания услуги; возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки не устранены Исполнителем либо если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (статья 29 Закона о защите прав потребителей).

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ

10.1. Клиника обязана:

- оказывать медицинскую помощь (медицинские услуги) качественно, в соответствии с лицензией, порядками оказания медицинской помощи, с учётом стандартов медицинской помощи и клинических рекомендаций, условиями договора;
- предоставлять потребителю (заказчику) полную и достоверную информацию, предусмотренную разделом 4 настоящих Правил;
- обеспечивать получение ИДС на медицинское вмешательство и оформление отказа от медицинского вмешательства в установленном порядке;
- вести медицинскую документацию в установленном порядке и обеспечивать её хранение;
- соблюдать врачебную тайну и требования законодательства о персональных данных;
- информировать пациента о выявленных противопоказаниях, возможных осложнениях, рекомендуемых методах лечения, а также о необходимости соблюдения назначений и рекомендаций;
- выдавать потребителю (заказчику) документ, подтверждающий оплату медицинских услуг (кассовый чек), а также по требованию — акт оказанных услуг, справку об оплате медицинских услуг для представления в налоговые органы;
- по требованию потребителя выдавать медицинские документы (копии, выписки), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг;
- обеспечивать соблюдение санитарно-эпидемиологических требований, безопасности медицинской деятельности, осуществлять внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности;
- своевременно рассматривать обращения, претензии и жалобы пациентов.

10.2. Клиника имеет право:

- самостоятельно определять объём диагностических и лечебных мероприятий, необходимых для установления диагноза и лечения в соответствии с медицинскими показаниями, порядками оказания медицинской помощи и клиническими рекомендациями, с согласия пациента;
- в случае возникновения неотложных состояний самостоятельно определять объём медицинской помощи, необходимый для устранения угрозы жизни пациента;
- отказать в предоставлении плановых медицинских услуг в случаях, предусмотренных пунктом 5.13 настоящих Правил;
- переносить время приёма при возникновении обстоятельств, препятствующих оказанию услуги в назначенное время (болезнь врача, технические причины), с обязательным уведомлением пациента;
- заменить лечащего врача с уведомлением пациента при наличии объективных обстоятельств; лечащий врач по согласованию с руководителем Клиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих (часть 3 статьи 70 Закона № 323-ФЗ);

- получать от пациента информацию, необходимую для оказания медицинских услуг;
- требовать оплаты оказанных услуг в порядке и сроки, установленные договором;
- привлекать к оказанию услуг третьих лиц (лаборатории, иные медицинские организации), имеющих лицензии на соответствующие виды деятельности, оставаясь ответственной перед пациентом за качество услуг.

11. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

11.1. Стоимость медицинских услуг определяется в соответствии с прейскурантом (перечнем платных медицинских услуг с указанием цен в рублях), утверждённым Генеральным директором Клиники и действующим на дату оказания услуги. Прейскурант размещается на информационном стенде и официальном сайте Клиники.

11.2. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную Исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, определённые договором. Если иное не предусмотрено договором, оплата производится в день оказания услуги (до или непосредственно после её оказания) в полном объёме.

11.3. Оплата производится наличными денежными средствами или в безналичном порядке (банковскими картами, переводом на расчётный счёт Исполнителя, через электронные платёжные сервисы). При оплате потребителю (заказчику) выдаётся кассовый чек, подтверждающий произведённую оплату, в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации».

11.4. Клиника вправе изменять прейскурант в одностороннем порядке. Изменение цены не распространяется на услуги, оплаченные (предоплаченные) до вступления в силу нового прейскуранта, а также на услуги, стоимость которых зафиксирована в согласованном сторонами плане лечения (смете) на период его действия, если иное не предусмотрено договором.

11.5. Возврат денежных средств при отказе потребителя от услуг производится по письменному заявлению потребителя (заказчика) в течение 10 календарных дней с даты получения заявления за вычетом фактически понесённых Исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств по договору. Возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если иное не согласовано сторонами и не противоречит законодательству.

11.6. По требованию потребителя (заказчика) Клиника выдаёт справку об оплате медицинских услуг для представления в налоговые органы Российской Федерации в целях получения социального налогового вычета по форме, утверждённой ФНС России.

11.7. Клиника вправе предоставлять скидки, реализовывать программы лояльности, абонементы и комплексные программы, условия которых определяются локальными нормативными актами Клиники и доводятся до сведения пациентов.

12. ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

12.1. Клиника ведёт медицинскую документацию по учётным формам, утверждённым Минздравом России, на бумажном носителе и (или) в форме электронных документов. В медицинскую карту вносятся сведения обо всех проведённых осмотрах, исследованиях, назначениях, медицинских вмешательствах, а также ИДС и отказы от медицинского вмешательства.

12.2. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном Приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

12.3. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного запроса получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них. Запрос содержит сведения, предусмотренные Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н (ФИО, реквизиты документа, удостоверяющего личность, адрес, наименование запрашиваемых документов, период, способ получения). Срок предоставления медицинских документов (их копий, выписок) — не более 30 календарных дней со дня регистрации запроса. Копии и выписки предоставляются однократно бесплатно.

12.4. Справки и медицинские заключения выдаются Клиникой в порядке, установленном Приказом Минздрава России от 14.09.2020 № 972н, на основании записей в медицинской документации либо по результатам медицинского обследования, в пределах компетенции и лицензии Клиники.

12.5. После получения медицинских услуг потребителю (законному представителю) по его требованию выдаются медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об использованных лекарственных препаратах и медицинских изделиях.

12.6. Назначение лекарственных препаратов и оформление рецептов осуществляются лечащим врачом в соответствии с Приказом Минздрава России от 24.11.2021 № 1094н.

13. ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И СОБЛЮДЕНИЕ ВРАЧЕБНОЙ ТАЙНЫ

13.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну (статья 13 Закона № 323-ФЗ). Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе после смерти человека, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении трудовых, должностных, служебных и иных обязанностей.

13.2. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований и в иных целях. Предоставление сведений, составляющих

врачебную тайну, без согласия гражданина допускается только в случаях, предусмотренных частью 4 статьи 13 Закона № 323-ФЗ.

13.3. Пациент вправе определить круг лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья, а также лиц, которым может быть выдана медицинская документация, путём указания их в ИДС и (или) отдельном письменном согласии.

13.4. Обработка персональных данных пациентов, в том числе специальных категорий (сведений о состоянии здоровья), осуществляется Клиникой в соответствии с Законом № 152-ФЗ в целях оказания медицинских услуг, исполнения договора, ведения медицинской документации и выполнения обязанностей, возложенных на медицинскую организацию законодательством. Обработка персональных данных в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза, оказания медицинских услуг осуществляется лицом, профессионально занимающимся медицинской деятельностью и обязанным сохранять врачебную тайну (пункт 4 части 2 статьи 10 Закона № 152-ФЗ).

13.5. Согласие на обработку персональных данных оформляется пациентом (законным представителем) в письменной форме при первичном обращении. Обработка персональных данных для целей, не связанных с оказанием медицинской помощи (информационные рассылки, рекламные сообщения, программы лояльности), осуществляется только при наличии отдельного согласия пациента, которое может быть отозвано в любое время.

13.6. Политика Клиники в отношении обработки персональных данных размещается на официальном сайте Клиники и на информационном стенде. Клиника принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения.

13.7. В целях обеспечения безопасности в общих зонах Клиники (холл, стойка администратора, коридоры) может осуществляться видеонаблюдение, о чём посетители информируются путём размещения информационных табличек. Видеонаблюдение в лечебных кабинетах не ведётся.

14. КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

14.1. В Клинике организован и осуществляется внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии со статьёй 90 Закона № 323-ФЗ и Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 785н. Порядок организации и проведения внутреннего контроля утверждается локальным нормативным актом Клиники.

14.2. Внутренний контроль включает, в том числе: оценку соблюдения порядков оказания медицинской помощи, стандартов и клинических рекомендаций; оценку своевременности и правильности оформления медицинской документации; оценку соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья; анализ обращений пациентов; контроль безопасности применения лекарственных препаратов и медицинских изделий; соблюдение санитарно-эпидемиологических требований.

14.3. Клиника обеспечивает участие медицинских работников в системе непрерывного медицинского образования, периодическую аккредитацию специалистов и повышение квалификации в установленные законодательством сроки.

14.4. Клиника информирует пациентов о возможности оценить качество оказанных услуг (анкетирование, отзывы) и учитывает результаты оценки при совершенствовании своей деятельности.

15. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

15.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Клиника несёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, в том числе Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом о защите прав потребителей и Законом № 323-ФЗ.

15.2. Вред, причинённый жизни или здоровью пациента при оказании ему медицинской помощи, возмещается Клиникой в объёме и порядке, установленных законодательством Российской Федерации (статья 98 Закона № 323-ФЗ, глава 59 Гражданского кодекса Российской Федерации).

15.3. Клиника освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом, в том числе вследствие:

- несоблюдения пациентом назначений и рекомендаций лечащего врача, назначенного режима лечения, настоящих Правил;
- предоставления пациентом неполной или недостоверной информации о состоянии своего здоровья, перенесённых заболеваниях, аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах;
- получения пациентом медицинской помощи в иных медицинских организациях без согласования с лечащим врачом в период лечения в Клинике, повлиявшей на результат лечения;
- индивидуальных особенностей организма пациента, объективно не выявляемых при надлежащем обследовании, а также осложнений, о возможности наступления которых пациент был проинформирован и которые не связаны с виновными действиями Исполнителя.

15.4. Пациент (заказчик) несёт ответственность за достоверность предоставленных им сведений, за соблюдение настоящих Правил, а также за причинение ущерба имуществу Клиники в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15.5. Медицинские работники Клиники несут ответственность за нарушение прав граждан в сфере охраны здоровья, разглашение врачебной тайны, причинение вреда жизни и (или) здоровью пациента в соответствии с законодательством Российской Федерации.

16. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

16.1. Пациент (заказчик) вправе обратиться в Клинику с обращением, претензией, жалобой, предложением или благодарностью в устной или письменной форме, в том числе по электронной почте info@juvimed.ru, через форму обратной связи на официальном сайте либо путём передачи письменного обращения администратору Клиники.

16.2. Письменное обращение должно содержать: фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; почтовый адрес и (или) адрес электронной почты для направления ответа; контактный телефон; суть обращения (претензии); дату и подпись заявителя. К претензии по качеству услуг прилагаются копии договора, платёжных документов и иных документов, обосновывающих требования.

16.3. Обращения регистрируются в день поступления. Устные обращения по возможности разрешаются администратором или руководителем Клиники незамедлительно. Письменные обращения и претензии рассматриваются Генеральным директором Клиники (уполномоченным лицом) в срок, не превышающий 10 календарных дней со дня получения, если иной срок не установлен законодательством (в том числе статьями 22, 31 Закона о защите прав потребителей). При необходимости проведения внутреннего контроля качества (врачебной комиссии) срок рассмотрения может быть продлён до 30 календарных дней с уведомлением заявителя.

16.4. Для рассмотрения претензий по качеству медицинской помощи Клиника вправе провести заседание врачебной комиссии с приглашением пациента (законного представителя). По результатам рассмотрения заявителю направляется мотивированный письменный ответ способом, указанным в обращении.

16.5. Споры, возникающие между Клиникой и пациентом (заказчиком), разрешаются путём переговоров, а при недостижении согласия — в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Пациент также вправе обратиться в органы государственного контроля (надзора), указанные в пункте 3.3 настоящих Правил.

16.6. Клиника ведёт журнал учёта обращений граждан и анализирует поступившие обращения в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

17. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

17.1. Настоящие Правила утверждаются приказом Генерального директора ООО «ЮвиМед» и вступают в силу с даты, указанной в приказе. Изменения и дополнения в Правила вносятся приказом Генерального директора и доводятся до сведения пациентов путём размещения актуальной редакции на информационном стенде и официальном сайте Клиники.

17.2. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Генеральный директор Клиники и уполномоченные им лица. Работники Клиники обязаны ознакомиться с настоящими Правилами под подпись.

17.3. В случае если отдельные положения настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством Российской Федерации, применяются нормы законодательства; остальные положения Правил сохраняют силу.

17.4. Договор на оказание платных медицинских услуг, информированные добровольные согласия, согласие на обработку персональных данных, прейскурант и иные документы, регулирующие отношения Клиники и пациентов, применяются в части, не противоречащей настоящим Правилам и законодательству Российской Федерации. Государственный контроль (надзор) за соблюдением Правил № 736 осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения.