ПОЛОЖЕНИЕ

О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «ЭКЛИНИКС»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок и условия предоставления ООО «ЭКЛИНИКС» (далее — Медицинская организация, Исполнитель) платных медицинских услуг физическим лицам, а также порядок взаимодействия с заказчиками, приобретающими медицинские услуги в пользу пациента.

1.2. Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», федеральными законами от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», приказом Минздрава России от 13.03.2025 № 118н и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Положение обязательно для работников Медицинской организации, участвующих в информировании, записи, оформлении, оплате, организации и непосредственном предоставлении платных медицинских услуг, а также в рассмотрении обращений потребителей и заказчиков.

1.4. В Положении используются следующие основные понятия:

- «договор» — договор, в соответствии с которым предоставляются платные медицинские услуги, в том числе договор добровольного медицинского страхования;
- «заказчик» — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги по договору в пользу потребителя;
- «исполнитель» — ООО «ЭКЛИНИКС», предоставляющее платные медицинские услуги в соответствии с договором и лицензией на осуществление медицинской деятельности;
- «платные медицинские услуги» — медицинские услуги, предоставляемые гражданам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров по желанию граждан при оказании медицинской помощи;
- «потребитель» — физическое лицо, имеющее намерение получить или получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором; потребитель является пациентом, на которого распространяется законодательство в сфере охраны здоровья;
- «законный представитель» — родитель, усыновитель, опекун, попечитель либо иное лицо, признаваемое законным представителем в силу закона и подтвердившее свои полномочия.

1.5. Платные медицинские услуги предоставляются только после внесения соответствующих работ (услуг) и адреса места осуществления медицинской деятельности в единый реестр лицензий Росздравнадзора.

1.6. Сведения о лицензии на право осуществления медицинской деятельности по данным единого реестра лицензий: Лицензия на осуществление медицинской деятельности: регистрационный номер Л041-01137-77/00655310, дата предоставления 05.06.2023, лицензирующий орган — Департамент здравоохранения города Москвы.

В рамках лицензии Исполнитель осуществляет, в частности, следующие работы (услуги):

- первичная доврачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: анестезиология и реаниматология; лабораторная диагностика; медицинский массаж; сестринское дело; сестринское дело в косметологии; физиотерапия; функциональная диагностика;
- первичная врачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: терапия;
- первичная специализированная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: акушерство и гинекология (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности); анестезиология и реаниматология; гастроэнтерология; дерматовенерология; диетология; кардиология; клиническая лабораторная диагностика; косметология; мануальная терапия; неврология; онкология; остеопатия; пластическая хирургия; психиатрия; психотерапия; пульмонология; ревматология; рефлексотерапия;

сердечно-сосудистая хирургия; травматология и ортопедия; ультразвуковая диагностика; урология; физиотерапия; функциональная диагностика; хирургия; эндокринология; эндоскопия;

- первичная специализированная медико-санитарная помощь в условиях дневного стационара: анестезиология и реаниматология; трансфузиология; эндоскопия.

1.7. Юридический адрес Медицинской организации: 119501, г. Москва, ул. Староволынская, д. 12, корп. 1, помещ. 129.

1.8. Адрес официального сайта: expertclinics.ru.

1.9. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается в соответствии с положениями об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций и с учетом стандартов медицинской помощи.

1.10. Требования к объему, срокам и иным характеристикам платных медицинских услуг определяются законодательством и соглашением сторон договора. Условия договора не могут ограничивать права потребителя по сравнению с установленными законом.

1.11. Настоящее Положение и Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг доводятся до сведения потребителей и заказчиков в наглядной и доступной форме на сайте и информационном стенде Медицинской организации.

2. Условия и основные принципы предоставления платных медицинских услуг

2.1. До заключения договора потребителю и (или) заказчику в доступной форме предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках федеральной и территориальной программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.2. Отказ потребителя от заключения договора и (или) от предлагаемых платных медицинских услуг не может являться причиной уменьшения видов и объема медицинской помощи, оказываемой ему бесплатно в рамках программ государственных гарантий.

2.3. Статус участия Медицинской организации в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования на дату введения настоящего Положения: не участвует.

2.4. Платные медицинские услуги предоставляются с учетом действующей номенклатуры медицинских услуг и только в пределах лицензии Медицинской организации и профессиональной компетенции медицинских работников.

2.5. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе потребителя в виде отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.6. Просьба, указанная в пункте 2.5, оформляется письменным согласием заказчика, если он приобретает услуги для себя, либо письменным согласием потребителя и заказчика, если договор заключен заказчиком в пользу иного потребителя. Такое согласие не заменяет информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

2.7. Оказание платных медицинских услуг допускается при наличии медицинских показаний либо при отсутствии противопоказаний, когда услуга может быть оказана по желанию гражданина в соответствии с законодательством, клиническими рекомендациями, порядками оказания медицинской помощи и условиями договора.

2.8. Экстренная медицинская помощь при состояниях, представляющих угрозу жизни, оказывается безотлагательно независимо от наличия договора и возможности оплаты. Расходы, связанные с ее оказанием, возмещаются в порядке, установленном законодательством и территориальной программой государственных гарантий.

2.9. Платные медицинские услуги с применением телемедицинских технологий могут предоставляться только при соблюдении установленного Минздравом России порядка, требований к идентификации участников, медицинской документации, информационным системам, защите персональных данных и врачебной тайны.

2.10. Платные медицинские услуги могут предоставляться анонимно только в случаях, когда это не запрещено законодательством и не препятствует безопасному оказанию медицинской помощи, ведению обязательной медицинской документации и исполнению публично-правовых обязанностей Медицинской организации.

2.11. Иностранным гражданам и лицам без гражданства услуги предоставляются с учетом их правового статуса, правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам и международных договоров Российской Федерации. При недостаточном владении русским языком обеспечивается возможность получения информации и

оформления документов на понятном языке, в том числе с участием переводчика; расходы и порядок участия переводчика согласовываются сторонами.

2.12. Качество медицинских услуг должно соответствовать условиям договора и обязательным требованиям. Информирование о вероятностном характере медицинского результата не освобождает Медицинскую организацию от обязанности действовать добросовестно, профессионально и в соответствии с законодательством.

2.13. Медицинская организация не гарантирует достижение конкретного биологического или эстетического результата, если такой результат объективно зависит от индивидуальных особенностей организма, соблюдения пациентом рекомендаций и иных факторов. Недопустимо использование формулировок, создающих впечатление безусловной гарантии лечения.

3. Информация об Исполнителе и предоставляемых услугах

3.1. На сайте и информационном стенде размещается и поддерживается в актуальном состоянии информация об Исполнителе, предусмотренная законодательством, в том числе:

- полное и фирменное наименование (при наличии), ОГРН, ИНН, юридический адрес и адрес места осуществления медицинской деятельности;
- адрес сайта, номера телефонов, электронная почта, режим работы;
- регистрационный номер лицензии, дата ее предоставления, лицензирующий орган и перечень работ (услуг), относящихся к предоставляемым платным медицинским услугам;
- перечень платных медицинских услуг с учетом номенклатуры медицинских услуг и цены в рублях;
- ссылки на стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации, применяемые при оказании услуг;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных услуг, об их профессиональном образовании и квалификации, а также график их работы;
- образцы договоров, включая договор с заказчиком, приобретающим услуги для третьего лица, и формы дополнительных соглашений;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на льготы, и содержание льгот, если они установлены;
- форма и способы направления обращений, жалоб и требований, почтовый и электронный адреса для их направления;
- иные сведения, предусмотренные приказом Минздрава России от 13.03.2025 № 118н и иными обязательными требованиями.

3.2. Информация на стенде должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени. Информация на сайте должна быть доступна без обязательной регистрации, если закон не устанавливает иное.

3.3. По требованию потребителя и (или) заказчика предоставляется для ознакомления актуальная выписка из ЕГРЮЛ и иные документы, обязательность предоставления которых установлена законом.

3.4. При временном приостановлении деятельности для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий Медицинская организация размещает на сайте и (или) в иной доступной форме сведения о дате начала приостановления и предполагаемом времени его окончания.

3.5. При заключении договора потребителю и (или) заказчику в доступной форме предоставляется информация о порядке оказания медицинской помощи, применяемых стандартах медицинской помощи, возможности оказания отдельных консультаций или вмешательств, а также о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей услуги, его образовании и квалификации.

3.6. Подробная информация о целях, методах, рисках, альтернативах, последствиях и предполагаемых результатах конкретного медицинского вмешательства предоставляется пациенту до его выполнения в рамках процедуры получения информированного добровольного согласия.

4. Порядок заключения, изменения и прекращения договора

4.1. Договор заключается в письменной форме между Исполнителем и потребителем и (или) заказчиком. Договор может быть оформлен на бумажном носителе или дистанционным способом при соблюдении требований законодательства.

4.2. Договор должен содержать все обязательные сведения, установленные пунктом 23 Правил, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659, в том числе:

- сведения об Исполнителе, включая ОГРН, ИНН, адрес и сведения о лицензии с перечнем работ (услуг) из единого реестра лицензий применительно к предмету договора;

- сведения о потребителе, а при анонимном оказании услуг — сведения, зафиксированные со слов потребителя;
- сведения о законном представителе либо ином лице, заключающем договор от имени потребителя, включая данные документа, подтверждающего его полномочия;
- сведения о заказчике — физическом лице, индивидуальном предпринимателе или юридическом лице;
- перечень услуг, стоимость, сроки и порядок оплаты, срок предоставления услуг;
- сведения о лице, подписывающем договор от имени Исполнителя, и документе, подтверждающем его полномочия;
- ответственность сторон, порядок изменения и расторжения договора;
- порядок и условия бесплатной выдачи медицинских документов после исполнения договора;
- уведомление о последствиях несоблюдения назначений, рекомендаций и режима лечения;
- уведомление об обязанности пациента соблюдать режим лечения и правила поведения в медицинской организации.

4.3. Количество бумажных экземпляров договора соответствует количеству его сторон. Каждый экземпляр имеет равную юридическую силу. Договоры хранятся в сроки и порядке, установленные законодательством об архивном деле и номенклатурой дел Медицинской организации.

4.4. Договор от имени совершеннолетнего дееспособного потребителя заключается им лично либо представителем, полномочия которого подтверждены надлежащим документом. При заключении договора представителем отдельно проверяются полномочия на совершение гражданско-правовой сделки; полномочия на подписание информированного добровольного согласия определяются законодательством в сфере охраны здоровья и не предполагаются автоматически.

4.5. В отношении пациента, не достигшего 14 лет, договор заключается законным представителем либо заказчиком в пользу пациента. В отношении пациента от 14 до 18 лет договор оформляется с учетом правил Гражданского кодекса Российской Федерации о дееспособности несовершеннолетних: самим несовершеннолетним с письменного согласия законного представителя либо заказчиком в пользу несовершеннолетнего.

4.6. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство подписывается одним из родителей или иным законным представителем в отношении лица, не достигшего 15 лет, а после достижения 15 лет — самим несовершеннолетним, за исключением специальных случаев, установленных законом. Обычное доверенное сопровождающее лицо не приобретает статус законного представителя и не вправе подписывать ИДС вместо законного представителя в случаях, когда закон требует подписи именно законного представителя.

4.7. Если заказчик оплачивает услуги в пользу иного потребителя, в договор включаются отдельные блоки сведений о заказчике и потребителе. Передача заказчику сведений о состоянии здоровья потребителя допускается только при наличии законного основания и волеизъявления потребителя либо его законного представителя.

4.8. При оказании услуг по договору добровольного медицинского страхования заключение договора и оплата осуществляются в порядке, предусмотренном Правилами № 659, условиями программы ДМС и договором между страховщиком и Исполнителем, без ограничения прав пациента.

4.9. На услуги, предусмотренные договором, может быть составлена твердая или приблизительная смета. Вид сметы прямо указывается в документе. Составление сметы обязательно по требованию потребителя, заказчика или Исполнителя; смета является неотъемлемой частью договора.

4.10. При твердой смете ее изменение допускается только в случаях и порядке, предусмотренных законом. При приблизительной смете Исполнитель своевременно уведомляет потребителя и (или) заказчика о необходимости существенного превышения суммы и получает согласие до оказания дополнительных услуг.

4.11. Если требуется платная медицинская услуга, не предусмотренная договором, Исполнитель заранее информирует потребителя и (или) заказчика о ее содержании, цене и сроке. Дополнительная услуга предоставляется только после получения письменного согласия потребителя в случаях, установленных законодательством о защите прав потребителей, и оформления дополнительного соглашения либо нового договора, кроме экстренной медицинской помощи.

4.12. Изменение перечня услуг, цены, сроков и иных согласованных условий после заключения договора допускается только по соглашению сторон, если иное прямо не установлено законом. Новая редакция прейскуранта не изменяет автоматически условия уже заключенного договора.

4.13. Потребитель и (или) заказчик вправе отказаться от договора в любое время при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных и документально подтверждаемых расходов, связанных с исполнением обязательств. Условия, устанавливающие штраф за отказ или препятствующие реализации этого права, не применяются.

4.14. При прекращении договора расчеты производятся с учетом фактически оказанных услуг, уплаченных сумм и фактически понесенных расходов. Неоказанные и оплаченные услуги подлежат возврату в сроки, установленные законодательством.

4.1. Дистанционное заключение договора

4.15. Договор может заключаться через официальный сайт или мобильное приложение Исполнителя, а также с использованием многофункционального сервиса обмена информацией, если применяемый способ позволяет предоставить обязательную информацию, идентифицировать стороны и зафиксировать волеизъявление.

4.16. До дистанционного заключения договора потребителю и (или) заказчику предоставляются наименование Исполнителя, ОГРН, ИНН, телефоны и режим работы, информация об услугах, порядок и способы оплаты, сведения о лицензии, почтовый адрес и электронная почта для обращений, жалоб и требований. Информация либо ссылка на нее размещается на главной странице сайта или в мобильном приложении.

4.17. Дистанционный договор считается заключенным со дня получения Исполнителем акцепта, в том числе путем совершения действий по выполнению условий договора или внесения частичной либо полной оплаты. Редакция условий, действовавшая на момент акцепта, фиксируется в информационной системе и не изменяется без согласия потребителя и (или) заказчика.

4.18. Исполнитель направляет подтверждение заключения договора с его номером или иным идентификатором. По требованию потребителя и (или) заказчика направляется экземпляр договора или выписка из него, подписанная усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Исполнителя.

4.19. Отказ от дистанционного договора может быть совершен тем же способом, который использовался при его заключении. Обращения и требования, включая требования при недостатках услуг, принимаются в том числе дистанционно.

5. Порядок оформления пациента и предоставления медицинских услуг

5.1. Предоставление услуг осуществляется по предварительной записи либо при непосредственном обращении при наличии организационной возможности. Запись не является заменой договора и информированного добровольного согласия.

5.2. До первичного приема пациенту рекомендуется прибыть заблаговременно для идентификации, проверки полномочий представителя и оформления документов. Перечень необходимых документов доводится при записи и размещается на сайте.

5.3. Для идентификации совершеннолетний пациент предъявляет паспорт или иной документ, признаваемый законодательством документом, удостоверяющим личность. Водительское удостоверение само по себе не используется как универсальный документ, удостоверяющий личность для целей оформления медицинской документации и договора.

5.4. Законный представитель несовершеннолетнего предъявляет документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия: свидетельство о рождении, документ об усыновлении, акт органа опеки, удостоверение опекуна или иной предусмотренный законом документ. Представитель по доверенности предъявляет документ, удостоверяющий личность, и доверенность с конкретным объемом полномочий.

5.5. До медицинского вмешательства оформляется информированное добровольное согласие в порядке, установленном статьей 20 Федерального закона № 323-ФЗ и нормативными актами Минздрава России. Информация предоставляется в доступной форме, позволяющей пациенту понять цели, методы, риски, альтернативы, последствия и предполагаемые результаты вмешательства.

5.6. Отказ от медицинского вмешательства либо требование о его прекращении оформляется в порядке, установленном законодательством. Пациенту или законному представителю разъясняются возможные последствия отказа.

5.7. Врач проводит сбор жалоб и анамнеза, осмотр, необходимые исследования, устанавливает предварительный или окончательный диагноз в пределах компетенции, формирует рекомендации и план лечения. При необходимости пациент направляется к другим специалистам или в иную медицинскую организацию.

5.8. На каждого пациента ведется медицинская документация по установленным формам и правилам. Срок хранения определяется законодательством об архивном деле, перечнями типовых архивных документов, нормативными актами Минздрава России и номенклатурой дел Медицинской организации; фиксированный срок применяется только при наличии правового основания для конкретной формы документа.

5.9. Исполнитель соблюдает требования к оформлению и ведению медицинской документации, статистическому учету и отчетности.

5.10. По требованию пациента или законного представителя предоставляется в доступной форме информация о состоянии здоровья, результатах обследований, диагнозе, методах лечения, рисках, вариантах вмешательства, последствиях и предполагаемых результатах, а также об используемых лекарственных препаратах и медицинских изделиях, включая сведения об имплантированном медицинском изделии.

5.11. Медицинские документы, их копии и выписки предоставляются без дополнительной платы в порядке и сроки, установленные законодательством. После исполнения договора порядок выдачи отражающих состояние здоровья документов должен быть указан в договоре.

5.12. При опоздании пациента, которое не позволяет оказать услугу в полном объеме без нарушения графика и прав других пациентов, прием может быть перенесен по согласованию. Экстренная помощь оказывается независимо от опоздания.

5.13. В случае временной нетрудоспособности или отсутствия назначенного врача Медицинская организация уведомляет пациента при первой возможности и предлагает перенос приема либо другого специалиста соответствующей квалификации. Замена специалиста не должна ухудшать условия договора без согласия пациента.

5.14. Плановая услуга может быть не начата или приостановлена при наличии противопоказаний, отсутствии необходимых медицинских показаний, отказе от обязательного обследования, состоянии опьянения, создающем риск, агрессивном поведении либо иных объективных обстоятельствах, исключающих безопасное и качественное оказание услуги. Решение и его медицинские основания отражаются в документации; при наличии экстренных показаний оказывается необходимая помощь.

5.15. Если пациент не владеет русским языком в объеме, достаточном для осознанного подписания документов, Медицинская организация предлагает участие переводчика или предоставление документов на понятном языке. Подписание заявления о полном владении русским языком допускается только при фактическом понимании пациентом предоставленной информации.

5.16. Исполнитель вправе привлекать сторонние лицензированные медицинские организации или специалистов только в случаях, предусмотренных договором и законодательством, с обеспечением информирования пациента, законности передачи данных, преемственности медицинской помощи и ответственности за собственные обязательства.

6. Цены, оплата, расчеты и документы для налогового вычета

6.1. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются в рублях и утверждаются генеральным директором либо иным уполномоченным лицом. Прейскурант формируется с учетом номенклатуры медицинских услуг и сведений лицензии.

6.2. Действующий прейскурант с датой и реквизитами утверждения размещается на сайте и информационном стенде. Изменения применяются к услугам, в отношении которых цена еще не согласована в заключенном договоре или дополнительном соглашении.

6.3. Стоимость, сроки и порядок оплаты конкретных услуг фиксируются в договоре, дополнительном соглашении, плане лечения и (или) смете, являющихся его неотъемлемой частью.

6.4. Оплата производится наличными денежными средствами, банковской картой, переводом на расчетный счет либо иным способом, предусмотренным законом и договором. Исполнитель не устанавливает различную цену одной услуги исключительно в зависимости от наличной или безналичной формы оплаты.

6.5. Обязанность по оплате считается исполненной в момент, определяемый законодательством о защите прав потребителей и платежным законодательством. При расчете выдается кассовый чек, бланк строгой отчетности либо иной документ, предусмотренный законом.

6.6. Предварительная оплата, оплата по этапам, постоплата и рассрочка допускаются по соглашению сторон. Рассрочка оформляется отдельным дополнительным соглашением с графиком платежей, порядком досрочного погашения и ответственностью за просрочку, не противоречащей законодательству.

6.7. Исполнитель вправе устанавливать скидки и льготы приказом руководителя. Условия акции или программы лояльности должны быть понятными, доступными до оплаты и не содержать положений, ущемляющих права потребителя.

6.8. Возврат денежных средств производится на основании письменного или электронного заявления лица, имеющего право требовать возврат, с соблюдением законодательства о кассовых операциях, платежах и защите прав потребителей. Способ возврата не должен необоснованно затруднять реализацию права потребителя.

6.9. При прекращении курса или комплексного лечения расчет производится по цене фактически оказанных услуг, согласованной сторонами на момент их оказания. Перерасчет ранее оказанных услуг по более высокой цене допускается только при наличии ясного, индивидуально согласованного и законного условия, не ущемляющего права потребителя.

6.10. Неустойка или проценты за просрочку оплаты могут устанавливаться договором или дополнительным соглашением. Их начисление не допускается на суммы, не подлежащие оплате, и может быть прекращено или уменьшено в случаях, предусмотренных законом.

6.11. Для целей социального налогового вычета Исполнитель по заявлению заказчика и (или) потребителя, при наличии требуемого согласия потребителя или его законного представителя, выдает:

а) копию договора и дополнительных соглашений к нему;

б) документ, подтверждающий фактические расходы на оказанные медицинские услуги, по форме и в порядке, утвержденным уполномоченными органами;

в) рецептурный бланк, заверенный подписью и личной печатью медицинского работника и печатью Исполнителя при ее наличии, либо выписку из медицинской документации, содержащую сведения о назначении лекарственного препарата.

6.12. Выдача налоговых документов плательщику, который не является пациентом, осуществляется с соблюдением требований о персональных данных и врачебной тайне.

7. Права и обязанности потребителя и заказчика

7.1. Потребитель имеет право:

- на уважительное и гуманное отношение, соблюдение достоинства, конфиденциальности и санитарно-гигиенических требований;
- на выбор врача при наличии организационной возможности и с учетом согласия врача;
- на получение полной и достоверной информации об Исполнителе, услугах, цене, сроках, квалификации медицинского работника, состоянии здоровья, рисках и вариантах вмешательства;
- на информированное добровольное согласие и отказ от медицинского вмешательства;
- на защиту сведений, составляющих врачебную тайну и персональные данные;
- на получение медицинских документов, их копий и выписок в установленном порядке без дополнительной платы;
- на предъявление требований при недостатках услуги, нарушении сроков или иных условий договора;
- на отказ от договора с оплатой фактически понесенных расходов Исполнителя;
- на возмещение вреда, убытков, компенсацию морального вреда и судебную защиту в случаях, установленных законом;
- на допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав в пределах, совместимых с режимом и безопасностью медицинской деятельности.

7.2. Потребитель обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- предоставлять медицинскому работнику достоверную и полную информацию о жалобах, заболеваниях, аллергических реакциях, принимаемых препаратах, противопоказаниях и иных обстоятельствах, значимых для безопасности лечения;
- соблюдать согласованный режим лечения, медицинские назначения и правила поведения в Медицинской организации;
- незамедлительно сообщать об изменении состояния здоровья и возникновении нежелательных реакций;
- предъявлять документы, необходимые для идентификации и подтверждения полномочий, за исключением законных случаев анонимного оказания услуг;
- своевременно оплачивать услуги в порядке и сроки, установленные договором;
- уважительно относиться к работникам и другим пациентам, соблюдать общественный порядок и требования безопасности.

7.3. Заказчик вправе получать информацию, необходимую для заключения и исполнения договора, контролировать объем и стоимость приобретаемых услуг и предъявлять требования, вытекающие из договора. Медицинская информация о пациенте предоставляется заказчику только при наличии законного основания.

7.4. Заказчик обязан предоставить достоверные сведения, своевременно оплачивать услуги, не вмешиваться в клинические решения врача и соблюдать конфиденциальность медицинской информации, полученной на законном основании.

8. Права и обязанности Исполнителя и медицинских работников

8.1. Исполнитель обязан:

- предоставлять услуги в соответствии с лицензией, договором, обязательными требованиями и профессиональными стандартами;
- обеспечивать наличие квалифицированных работников, необходимых помещений, оборудования, лекарственных препаратов и медицинских изделий;
- предоставлять обязательную информацию до заключения договора и в процессе оказания помощи;
- получать надлежащее информированное добровольное согласие;
- вести медицинскую документацию, обеспечивать передачу сведений в ЕГИСЗ и хранение документов;
- обеспечивать внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности;
- соблюдать врачебную тайну, законодательство о персональных данных и информационной безопасности;
- принимать обращения и требования всеми предусмотренными способами и отвечать в установленные сроки;
- выдавать документы, подтверждающие оплату, расходы и назначение лекарственных препаратов;
- не навязывать дополнительные платные услуги и не обусловливать приобретение одной услуги обязательным приобретением другой, кроме случаев медицинской и технологической неразрывности, обоснованной законом и доведенной до потребителя.

8.2. Исполнитель вправе:

- получать от пациента сведения и документы, необходимые для безопасного оказания помощи;
- назначать необходимые обследования и консультации в пределах медицинских показаний;
- изменять план лечения по медицинским показаниям после информирования пациента и согласования изменения цены и срока, когда это требуется;
- перенести плановый прием при объективной невозможности его проведения, предложив разумную альтернативу;
- отказать в начале или продолжении плановой услуги по основаниям, указанным в пункте 5.14 настоящего Положения, без отказа в экстренной помощи;
- получать оплату за оказанные услуги и фактически понесенные расходы при законном прекращении договора.

8.3. Лечащий врач самостоятельно определяет медицински обоснованный объем диагностики и лечения в пределах своей компетенции, учитывая клинические рекомендации, стандарты и индивидуальные особенности пациента. Административные или коммерческие указания не могут подменять профессиональное решение врача.

8.4. Лечащий врач обязан предоставлять достоверную информацию, вести документацию, соблюдать врачебную тайну, своевременно фиксировать назначения и результаты, информировать о необходимости обращения за экстренной помощью и организовывать преемственность лечения.

8.5. Отказ лечащего врача от наблюдения и лечения допускается только по согласованию с руководителем Медицинской организации и при условии, что отказ не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, с организацией замены врача в случаях, предусмотренных законодательством.

9. Персональные данные, врачебная тайна и фиксация взаимодействия

9.1. Обработка персональных данных потребителей, заказчиков, представителей и иных лиц осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ, локальными актами Медицинской организации и конкретными целями обработки.

9.2. Обработка специальных категорий персональных данных о состоянии здоровья допускается на основаниях, предусмотренных законом, с применением мер защиты, соответствующих уровню риска.

9.3. Сведения о факте обращения, состоянии здоровья, диагнозе и иные сведения, полученные при обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. Их раскрытие допускается только с согласия пациента либо в случаях, прямо установленных законом.

9.4. Согласие на обработку персональных данных, согласие на распространение данных, согласие на рекламные рассылки, согласие на фото- и видеосъемку и информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство являются самостоятельными документами и не подменяют друг друга.

9.5. Отказ от предоставления персональных данных не может служить основанием для отказа в заключении или исполнении договора, кроме данных, предоставление которых предусмотрено законом или непосредственно необходимо для исполнения договора. По требованию лица предоставляются конкретные правовые основания необходимости данных.

9.6. Если телефонные разговоры записываются, лицо уведомляется о записи до ее начала. Записи используются только для заявленных законных целей, хранятся ограниченный срок и защищаются от неправомерного доступа.

9.7. Видеонаблюдение в общих зонах допускается при наличии правового основания, уведомляющих обозначений и соблюдении принципа минимизации. Фото- и видеозапись в медицинских кабинетах, ходе осмотра или вмешательства не осуществляется автоматически и требует отдельного правового основания, оценки необходимости и, когда требуется, согласия пациента.

9.8. Передача данных лабораториям, подрядчикам, страховым организациям, информационным системам и иным получателям осуществляется только в необходимом объеме, на законном основании и с обеспечением врачебной тайны.

10. Обращения, претензии и разрешение споров

10.1. Потребитель и (или) заказчик вправе направить обращение, жалобу или требование лично, по почте, по электронной почте, через сайт, мобильное приложение или иным предусмотренным способом. Дистанционные требования принимаются наравне с бумажными.

10.2. Рекомендуется указать Ф.И.О., контактные данные, дату и вид услуги, номер договора, обстоятельства обращения и требования. Отсутствие отдельных сведений не является основанием для отказа в принятии, если заявителя и предмет требования возможно определить.

10.3. Исполнитель регистрирует обращение, обеспечивает объективное рассмотрение, при необходимости запрашивает уточнения и медицинскую документацию, проводит внутреннюю проверку качества и безопасности медицинской деятельности.

10.4. Требования потребителя рассматриваются и удовлетворяются либо по ним направляется мотивированный отказ в сроки, установленные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». Для обращений, в отношении которых специальный срок не установлен, применяется внутренний срок не более 10 календарных дней, если объективно не требуется более длительная проверка и закон не предусматривает иное.

10.5. Претензионный порядок не является обязательным условием обращения в суд, если законом не установлено иное. Условия договора не могут ограничивать выбор потребителем территориальной подсудности или способы защиты нарушенного права.

10.6. Спор может быть урегулирован переговорами, с участием врачебной комиссии, посредством медиации или иным законным способом. Недостижение соглашения не препятствует судебной защите.

11. Ответственность и контроль

11.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение договора Исполнитель несет ответственность, предусмотренную гражданским законодательством, законодательством о защите прав потребителей и в сфере охраны здоровья.

11.2. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления платных медицинских услуг ненадлежащего качества, возмещается Исполнителем в соответствии с законодательством.

11.3. Уплата неустойки, возмещение убытков и компенсация морального вреда не освобождают Исполнителя от исполнения обязательства в натуре, если это возможно и не противоречит закону.

11.4. Исполнитель освобождается от ответственности только по основаниям, предусмотренным законом. Условия о полном освобождении от ответственности из-за индивидуальных особенностей пациента, подписания ИДС или нарушения рекомендаций не применяются, если они ущемляют права потребителя.

11.5. Потребитель несет ответственность за достоверность сообщенных сведений и последствия умышленного сокрытия информации, если причинная связь и иные необходимые обстоятельства установлены. Это не освобождает Исполнителя от обязанности провести надлежащий сбор анамнеза и оценку рисков.

11.6. Внутренний контроль за соблюдением настоящего Положения осуществляют генеральный директор, главный врач, лицо, ответственное за внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности, и иные назначенные приказом работники в пределах компетенции.

11.7. Проверка актуальности прейскуранта, лицензии, сведений сайта и стенда, образцов договоров и контактных данных контролирующих органов проводится не реже одного раза в квартал, а также незамедлительно после изменения законодательства или сведений об организации.

12. Заключительные положения

12.1. Настоящее Положение вводится в действие с 1 сентября 2026 года.

12.2. Положение применяется до его отмены или замены новой редакцией. Правила, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659, действуют до 1 сентября 2031 года, если срок их действия не будет изменен.

12.3. При противоречии настоящего Положения обязательным нормам законодательства применяются нормы законодательства. Ответственные лица обязаны инициировать внесение изменений в Положение без неоправданной задержки.

12.4. Изменения и дополнения утверждаются приказом генерального директора и доводятся до сведения работников, потребителей и заказчиков в соответствующей части.

12.5. Медицинская организация обеспечивает свободный доступ к актуальной редакции Положения на сайте и информационном стенде.