

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «ЭВКАЛИПТ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила оказания платных медицинских услуг (далее - Правила) определяют порядки, условия, формы оказания платных медицинских услуг, их оплату, права и обязанности Медицинской организации и Потребителей в Обществе с ограниченной ответственностью «ЭВКАЛИПТ» ОГРН – 1257700143623, ИНН – 9722095512, КПП – 772201001; адрес: 111020, Россия, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Лефортово, пер. Солдатский, д. 10, помещ. 16/1; Лицензия № Л041-01137-77/05077228, дата предоставления лицензии: 19.05.2026, лицензирующий орган: Департамент здравоохранения города Москвы (далее по тексту – Исполнитель, Клиника ООО «Эвкалипт», Медицинская организация).

1.2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

«Платные медицинские услуги» — медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан на основании договоров, (далее — договор);

«Потребитель» — физическое лицо, имеющее намерение получить, либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является Потребителем, на которого распространяется действие Федерального [закона](#) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

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

«Исполнитель» — медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

1.3. Настоящие правила разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом № 323 — ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом РФ № 2300 — 1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ № 1006 «Об утверждении Правил оказания медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.4. Медицинские услуги в Клинике оказывают Потребителям на возмездной, то есть платной основе. Платные медицинские услуги оказываются Потребителям за счет их личных средств на основании договоров. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются Клиникой самостоятельно.

1.5. Лечащими врачами, оказывающим медицинскую помощь Потребителю в период его наблюдения и лечения в клинике ООО «Эвкалипт», являются врачи различных специальностей.

1.6. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение Потребителя, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультацию к врачам других специальностей.

1.7. Выбор врача Потребителем осуществляется совместно с администраторами Клиники по согласию с Потребителем и с учетом согласия врача.

1.8. Лечащий врач может отказаться по согласованию с руководителем Клиники от наблюдения и лечения Потребителя, если это не угрожает жизни самого Потребителя или здоровью окружающих, в случае несоблюдения Потребителем врачебных предписаний или Правил внутреннего распорядка для Потребителей Клиники.

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

2.1. Прием врачей всех специальностей осуществляется по графику, составляемому и утверждаемому Генеральным директором Клиники.

График работы клиники:

Понедельник-суббота: 09:00-20:00

Воскресенье: выходной

Запись Потребителя на приемы к врачу осуществляется у администратора Клиники при личном обращении или по телефону.

2.2. Платные медицинские услуги Потребителям (Заказчикам) оказываются Клиникой при самостоятельном обращении Потребителя (Заказчика) за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», и случаев оказания в неотложной или экстренной форме».

2.3. Платные медицинские услуги предоставляются после заключения Договора предоставления платных медицинских услуг, подписания Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и Информационного добровольного согласия на обработку персональных данных при первичном обращении в Клинику. При этом Клиника соблюдает требования лицензионного законодательства.

2.4. При подписании договора Потребитель дает свое добровольное согласие на сбор, обработку, хранение, распространение и использование Исполнителем персональных данных Потребителя (Заказчика), которые станут ему известны в процессе исполнения договора, в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных». Все действия с персональными данными необходимы исключительно в целях исполнения предмета договора — оказания медицинских услуг, а также требований законодательства РФ.

2.6. Медицинские услуги в Клинике оказываются на платной основе в соответствии с прейскурантом, действующим на день оказания медицинских услуг и утверждаемого Генеральным директором Клиники, содержание которого доводится до сведения Потребителя путем размещения информации на официальном сайте Клиники в Информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на стойке администратора.

2.7. Клиника предоставляет Потребителю по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, а также об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах.

2.8. При оказании платных медицинских услуг Клиника соблюдает установленные законодательством РФ требования к оформлению и введению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их предоставления.

2.9. В силу существующей публичной обязанности, предусмотренной пунктом 2 статьи 11 Федерального закона от 21.11.2011 № 323 — ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», текущий прием врача может быть прерван либо перенесен по причине обращения к Исполнителю гражданина с заболеваниями или состояниями, потенциально представляющими угрозу для его жизни или жизни окружающих.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ЗАКАЗЧИКОВ) В КЛИНИКУ

3.1. Прием Потребителей, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также с признаками явного психомоторного возбуждения не проводится.

3.2. Прием Потребителей до 18 лет в Клинике не осуществляется.

3.3. Во время первичного осмотра и консультации, врач проводит диагностическое исследование, устанавливает предварительный диагноз, определяет методы и объем дальнейшего рекомендованного обследования и лечения, о чем информирует Потребителя. Предварительный диагноз является отражением здоровья Потребителя на момент оказания услуги и отражается в медицинской документации.

3.4. В случае отказа Потребителя от выполнения рекомендованного плана лечения врач, по просьбе Потребителя, предлагает альтернативный вариант обследования и лечения и разъясняет их последствия, дальнейшее их выполнение осуществляется по согласованному сторонами плану, заверенному подписью Потребителя и находящемуся в медицинской документации.

4. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ (ЗАКАЗЧИКА)

4.1. При обращении в Клинику Потребитель имеет право на:

4.1.1. Выбор врача, получение консультаций врачей-специалистов;

4.1.2. На выбор даты и времени визита к врачу – специалисту Клиники, включая перенос ранее согласованных даты и времени визита на иные, согласованные сторонами, дату и время, при наличии объективной возможности со стороны Клиники;

4.1.3. Профилактику, диагностику, лечение заболеваний;

4.1.4. Достоверную и полную информацию о состоянии своего здоровья;

4.1.6. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

4.1.7. Отказ от медицинского вмешательства;

4.1.8. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

5. ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ (ЗАКАЗЧИКА)

При обращении в Клинику Потребитель обязан:

5.1.1. Соблюдать настоящие Правила

5.1.2. Являться в Клинику за 15 минут до предполагаемого времени приема. При опоздании – предупредить администратора Клиники. При невозможности явиться в назначенное время, сообщить администратору Клиники, по возможности, не позднее, чем за сутки

5.1.3. Предоставить Клинике до оказания медицинских услуг полную информацию, касающуюся состояния своего здоровья;

5.1.4. Выполнять рекомендации и назначения врача; сообщать лечащему врачу обо всех изменениях в самочувствии и деятельности своего организма

5.1.5. Уважительно относиться к другим Потребителям, к медперсоналу, соблюдать общепринятые правила этики и поведения;

5.1.4. Потребитель вправе отказаться в любое время от получения медицинской услуги и получить внесенную авансом сумму с возмещением Клинике фактически оказанных медицинских услуг согласно действующему прейскуранту, на момент оказания услуг.

6. ПРАВА КЛИНИКИ

6.1. При осуществлении медицинской деятельности Клиника вправе:

6.1.1. Самостоятельно определять график консультаций и график работы врачей;

6.1.2. Изменить запланированный график лечения в случае опоздания Потребителя;

6.1.3. Заменить врача при наступлении объективной невозможности проводить лечение данным врачом-специалистом;

6.1.4. Самостоятельно в лице врачей – специалистов осуществлять выбор тактики и методики лечения;

6.1.5. Производить назначение медицинских препаратов;

6.1.6. Отказаться в продолжении оказания медицинской услуги в случаях нарушения Потребителем условий настоящих правил с обязательной фиксацией отказа в лечении и причин такого отказа в медицинской документации.

6.1.7. Получить от Потребителя отказ от медицинского вмешательства в случае его отказа от услуг.

7. ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ

7.1. При оказании медицинских услуг Клиника обязана:

7.1.1. Уважительно и гуманно относиться к Потребителю;

- 7.1.2. Согласовать с Потребителем характер и объем оказания медицинских услуг;
- 7.1.3. Предоставлять Потребителю услуги согласно прейскуранту;
- 7.1.4. В полном объеме информировать Потребителя или законного представителя о выявленном состоянии его здоровья;
- 7.1.5. Посредством открытого размещения на Информационном стенде (Уголке потребителя) и на официальном Сайте Клиники в Информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ознакомить Потребителя со своей лицензией на оказание медицинских услуг, а также с информацией о режиме работы, контактных данных.

8. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1. Договор на оказание платных услуг является договором возмездного оказания услуг.

8.2. Договор должен содержать:

- а) сведения об исполнителе: наименование и фирменное наименование (если имеется) медицинской организации — юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;
- б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя); фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика — физического лица;
- в) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
- г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
- д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
- е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись;
- ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- з) порядок изменения и расторжения договора;
- и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

8.2.1. Договор составляется в 3-х 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-х экземплярах.

На предоставление платных медицинских услуг составляется Перечень оказанных услуг. Его составление по требованию потребителя (заказчика) или Исполнителя является обязательным, при этом он является неотъемлемой частью договора (Приложение 2).

8.2.2. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика).

8.2.3. Заключение Договоров на оказание платных медицинских услуг, подписание Информированных добровольных согласий на медицинские вмешательства оформляются администратором Клиники при обращении Потребителя в Клинику. Для этого используются форма Договора на оказание платных медицинских услуг, утверждённая приказом Директора Клиники и паспорт Потребителя (законного представителя).

8.3. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленные Клиникой медицинские услуги в полном объёме.

8.4. Оплата за медицинские услуги производится путём наличных и безналичных расчётов непосредственно в Клинике с применением контрольно- кассовой техники, бланков строгой отчётности, электронных платёжных терминалов.

8.5. Потребителю (заказчику) выдаётся документ, подтверждающий произведённую оплату оказанных медицинских услуг в виде контрольно-кассового чека, квитанции или иного бланка строгой отчётности.

8.6. При наличии у Потребителя финансовой задолженности по оплате за оказанные медицинские услуги, обследование, диагностика, лечение Потребителя продолжаются после полной оплаты таковой задолженности.

9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

9.1. Платные медицинские услуги предоставляются после заключения Договора, подписания Информированного добровольного согласия и заполнения пациентом Анкеты общего состояния здоровья при первичном обращении в Клинику.

9.2. Клиника предоставляет платные медицинские услуги, качество которых законодательно установленным порядком и стандартам, условиями заключённого договора. А при отсутствии таких условий – требованиям, предъявляемым к услугам аналогичного вида.

9.3. Клиника определяет цены (тарифы) на предоставляемые медицинские услуги самостоятельно.

9.4. Клиника предоставляет Потребителю по его требованию и в доступной форме информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, альтернативных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения.

9.5. При оказании платных медицинских услуг Клиника соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учётных и отчётных статистических форм, порядку и срокам их предоставления.

9.6. Врач по согласованию с Генеральным директором Клиники может отказаться от наблюдения и лечения Потребителя, если это не угрожает жизни самого Потребителя, в случаях несоблюдения Потребителем врачебных предписаний, условий заключённого с ним Договора или настоящих Правил.

10. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ.

10.1. Основными документами по оказанию медицинских услуг Потребителю являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг, Приложения к договору об оказании платных медицинских услуг. Данные документы отражают историю обследования и лечения Потребителя и являются собственностью Клиники.

10.2. Информация о состоянии здоровья Потребителя, в том числе о факте обращения его за медицинской помощью является врачебной тайной, её неразглашение охраняется законодательством РФ.

10.3. Медицинская карта Потребителя хранится 25 лет с момента последнего обращения Потребителя.

10.4. Хранение медицинской карты самим Потребителем на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

10.5. По предварительному письменному запросу Потребителю могут быть сформированы документы для налогового вычета. Изготовление и выдача необходимого пакета документов осуществляется на основании Порядка выдачи справки об оплате медицинских услуг для получения налогового вычета.

10.6. По письменному заявлению на имя Генерального директора Клиники Потребителю может быть выдана копия медицинской карты. Такое заявление может быть подано Потребителем лично, либо его законным представителем с обязательным предоставлением документа, подтверждающего полномочия на предоставление интересов Потребителя. Изготовление надлежащей копии производится в течение 30 (тридцати) рабочих дней, не считая дня подачи заявления.

11. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА.

11.1. При оказании медицинских услуг Клиника гарантирует:

— безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции медицинского оборудования путём санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешённых к применению Минздравом РФ технологий и материалов;

— предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Потребителя с учётом его права и желания получать её по доброй воле;

— оказание видов медицинских услуг в соответствии с собственной лицензией, в случае привлечения соисполнителей с лицензией соисполнителей;

— проведение лечения врачами — специалистами, имеющими документы, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

— тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и среднего медицинского персонала;

— проведение контрольных осмотров, динамический контроль в процессе проводимого лечения.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КЛИНИКИ

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

12.2. Вред, причинённый жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ.

13.1. Потребители, находящиеся в помещении Клиники обязаны соблюдать настоящие Правила, Правила внутреннего распорядка и рекомендации врача (медперсонала).

13.2. Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечёт за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

13.3. Под нарушениями в настоящих Правилах понимается следующее поведение Потребителей:

13.3.1. Грубое неуважительное отношение к персоналу Клиники, нецензурная речь;

13.3.2. Неявка или несвоевременная явка на приём к врачу без уважительной причины;

13.3.3. Несоблюдение требований и рекомендаций врача;

13.3.4. Приём лекарственных препаратов без назначения врача;

13.3.5. Одновременное лечение того же заболевания, что и в Клинике, в другой медицинской организации без ведома врача;

13.3.6. Курение, употребление спиртных напитков и других препаратов, запрещённых к применению;

13.4. Неисполнение или не надлежащее исполнение своих обязанностей Потребителем, повлекшее ухудшение качества оказания медицинской услуги, снимает ответственность врача за качество медицинской услуги.

13.5. За порчу оборудования и инвентаря, а также иного имущества Клиники, произошедшие по вине Потребителей, последние несут материальную ответственность в размере стоимости испорченной вещи.

14. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

14.1. Контроль над деятельностью Клиники и качеством оказания платных медицинских услуг осуществляют в пределах своей компетенции государственные органы и организации, на которые в соответствии с законами и иными правовыми актами Российской Федерации возложена проверка деятельности Клиники.

14.2. При возникновении конфликта между Потребителем и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос выносится на рассмотрение Генерального директора Клиники.

14.3. На основании Федерального закона «Об информации» граждане и организации имеют право на получение и использование информации любым законным способом, в том числе и путём проведения аудиозаписи и видеозаписи. В том случае, если Потребитель планирует производить видеозапись (аудиозапись) приёма, такое проведение видеозаписи (аудиозаписи) необходимо согласовать с администрацией Клиники, а также Потребитель должен предупредить всех присутствующих во время съёмки лиц о том, что их разговоры и действия фиксируются им на видео (аудио) носитель.

14.5. Любые изменения в настоящие Правила оформляются в письменном виде, утверждаются приказом Генерального директора Клиники и являются неотъемлемой частью настоящих Правил.

14.6. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.