

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом № \_\_\_\_ от «10» января 2020г.



**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ  
МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ВНУТРЕННЕГО  
РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

город Москва, 10 января 2020 г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила оказания платных медицинских услуг физическим и юридическим лицам и внутреннего распорядка (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в ООО «Монлавер», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем), заказчиком медицинских услуг и ООО «Монлавер».

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденными постановлением Правительства России 04.10.2012 г. № 1006; Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.3. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

- **Договор** - договор на оказание платных медицинских услуг;
- **Заказчик** – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу Пациента;
- **Клиника** – медицинская организация - ООО «Монлавер», предоставляющая платные медицинские услуги Пациентам;
- **Медицинское вмешательство** – выполняемые медицинским работником по отношению к Клиенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;
- **Платные медицинские услуги** – медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет средств Пациентов, средств юридических лиц и иных средств на основании договора;
- **Пациент** – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием ему медицинской помощи вне зависимости от наличия у него заболевания и от его состояния.

1.4. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми пациентами, а также иными лицами, обратившимися в ООО «Монлавер», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту качественной медицинской услуги.

1.5. Настоящие Правила должны находиться в доступном для Пациента месте (на информационном стенде, на сайте).

1.6. Нарушение настоящих Правил (с учетом специфики лечебного процесса), санитарнопротивоэпидемиологического режима и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

## 2. ИНФОРМАЦИЯ О КЛИНИКЕ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГАХ

2.1. Клиника предоставляет посредством размещения на информационных стендах (стойках) и/или в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте: <http://monlaver.ru> следующие сведения:

- наименование и фирменное наименование;
- 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 медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- режим работы, 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.

2.2. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), 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 размещенной на них информацией.

## 3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗАКАЗЧИКОВ И ПАЦИЕНТОВ ЗА УСЛУГАМИ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

3.1. Прием (в том числе первичный), консультации, обследования Пациентов в Клинике проводятся по предварительной записи.

Записаться на Прием возможно следующими способами:

- Через Единый контактный центр ООО «Монлавер», по телефону: 8-495-199-1-888.
- На сайте ООО «Монлавер» <http://monlaver.ru>, путем регистрации заявки на обратный звонок;
- Через аккаунт в социальной сети Инстаграм <https://www.instagram.com/monlaver/>.

Запись Пациента на Прием осуществляется исходя из режима работы клиники, с учетом действующего расписания приема специалистов (врачей) клиники на

момент обращения Пациента. Выбранные Пациентом дата и время заносятся в систему записи Пациентов вместе с контактными данными Пациента. Администратор Клиники информирует Пациента о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру.

3.2. При записи на Прием учитывается время для заключения Договора, подписания всех необходимых документов и проведения консультации.

3.3. При записи на Прием через Единый контактный центр ООО «Монлавер» Заказчик и/или Пациент предоставляет оператору следующую информацию:

- 1) фамилия, имя, отчество (полностью) Пациента;
- 2) специализация и/или ФИО специалиста (врача);
- 3) желаемую дату и время приема.

В день записи (Приема) Пациент заблаговременно (за 15-20 минут до начала приема) обращается на ресепшн Клиники. Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии ООО «Монлавер» на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном действующим законодательством порядке.

3.4. Оказание медицинских услуг потребителю осуществляется на основании заключенного между Клиникой и Пациентом (заказчиком) договора на оказание платных медицинских услуг, а также согласия на обработку персональных данных и информированного добровольного согласия (ИДС) на лечебную (диагностическую) манипуляцию (процедуру).

3.5. При первичном обращении на пациента заводится амбулаторная медицинская карта, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер документа удостоверяющего личность, и иные сведения, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

3.6. Под первичным приемом понимается первичное обращение к конкретному врачу - специалисту и последующие обращения к этому врачу - специалисту более чем через один месяц с момента первого обращения, независимо от причины обращения.

3.7. Под повторным приемом в рамках настоящих Правил понимается повторное обращение к одному врачу-специалисту в течение двух месяцев с момента первичного обращения.

3.8. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность.

При этом, для заполнения бланков добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство, согласия на обработку персональных данных и иных документов, являющихся обязательным в силу действующего законодательства, пациент предоставляет один из следующих документов:

- паспорт гражданина Российской Федерации;

- временное удостоверение личности гражданина РФ (форма 2П);
- свидетельство о рождении (для лиц до 15 лет);
- удостоверение личности военнослужащего РФ (офицера, паспорт моряка или военный билет);
- справка об освобождении из мест лишения свободы (для лиц, освобожденных из мест лишения свободы);
- паспорт иностранного государства (для иностранных граждан, находящихся на территории РФ временно);
- заграничный паспорт (для граждан России, постоянно проживающих за границей и находящихся на территории РФ временно);
- вид на жительство в РФ;
- удостоверение беженцев РФ или свидетельство о регистрации ходатайства иммигранта о признании его беженцем (для беженцев, не имеющих статус беженца).

3.9. Необходимым условием медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 ФЗ от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан Российской Федерации» является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной врачом в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской услуги, связанной с ним рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а так же о предполагаемых результатах оказания медицинской услуги.

3.10. В соответствии с требованиями ст. 9 ФЗ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» Заказчик и/или Пациент дает письменное согласие на обработку персональных данных свободно, своей волей и в своем интересе. Согласие на обработку персональных данных может быть дано субъектом персональных данных или его представителем в любой позволяющей подтвердить факт его получения форме, если иное не установлено федеральным законом, вместе с тем Клиника представляет на подписание рекомендуемую форму такого согласия.

3.11. Обработка персональных данных включает в себя:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, биометрические данные к которым относятся: физиологические данные (дактилоскопические данные, анализы ДНК, рост, вес и другие), а также иные физиологические или биологические характеристики, данные о состоянии моего здоровья, анамнез, диагноз, сведения об оказанных медицинских услугах (вид, условия, объем, сроки и даты), результат обращения за медицинской услугой, примененные стандарты медицинской услуги, сведения о медицинском работнике/ках организации, оказавших медицинскую услугу, при условии, что обработка персональных данных осуществляется лицами, профессионально занимающимися медицинской деятельностью и обязанными в соответствии с законодательством Российской Федерации сохранять врачебную тайну. При этом Клиника имеет право во исполнение своих обязательств в рамках уставной лицензионной деятельности, в рамках платных услуг, на обмен (прием и передачу) персональными данными

Заказчика и/или Пациента с вышестоящими организациями или иными юридическими лицами (при оказании медицинских услуг по договорам с организациями), с использованием машинных носителей или по электронным каналам связи, с соблюдением мер, обеспечивающих их защиту от несанкционированного доступа, при условии, что их прием и обработка будут осуществляться лицом, обязанным сохранять профессиональную тайну.

3.12. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится в Клинике, второй - у Заказчика, третий - у Пациента. В случае если договор заключается Пациентом и Клиникой, он составляется в 2 экземплярах.

3.13. Оказание каждой медицинской услуги носит индивидуальный характер и может потребовать больше времени, чем предусмотрено расписанием, поэтому врач может задержать прием по уважительным причинам.

3.14. При сопровождении на прием несовершеннолетнего и/или недееспособного пациента не его законным представителем (родителем, опекуном, усыновителем, попечителем), а другим лицом, необходимым условием предоставления медицинских услуг является наличие доверенности, подписанной его законным представителем.

3.15. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты, правилах записи на прием и обследования размещены в общедоступном для ознакомления месте на территории Клиники и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте: <http://monlaver.ru>.

3.16. Медицинская карта пациента является собственностью ООО «Монлавер» и хранится в установленном действующем законодательстве порядке.

3.17. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты без согласования с ООО «Монлавер».

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

4.1. При обращении за медицинскими услугами и их получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в предоставлении медицинской услуги;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской услуги;
- нахождение в ООО «Монлавер» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- перевод к другому врачу с разрешения руководителя ООО «Монлавер» при согласии другого врача;
- на добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ в предоставлении медицинской услуги, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Монлавер»;

- сохранение в тайне информации о факте его обращения за медицинской услугой, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при предоставлении медицинской услуги, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и предоставлении медицинской услуги, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

#### 4.2. Пациент и посетители (в части) обязаны:

- соблюдать режим работы ООО «Монлавер», тишину, чистоту и порядок;
- соблюдать настоящие Правила;
- правила поведения в общественных местах;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу ООО «Монлавер»;
- соблюдать установленный в ООО «Монлавер» регламент работы;
- выполнять требования, предписания и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинских услуг;
- уважать честь и достоинство медицинского персонала, других лиц и работников ООО «Монлавер», участвующим в оказании медицинских услуг;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе об аллергических реакциях на лекарственные средства, наследственных, венерических, инфекционных, психических и других заболеваниях в семье, иных факторах, которые могут повлиять на ход предоставления медицинских услуг, включая информацию о злоупотреблении алкоголем, наркотическими препаратами или токсическими средствами, данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных в иных медицинских организациях (при их наличии), а также обо всех изменениях в состоянии здоровья при получении назначенного лечения и лекарственных препаратов;
- бережно относиться к имуществу ООО «Монлавер» и других Пациентов;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- соблюдать правила запрета курения на территории Клиники;
- в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, независимо от их характера или при угрозе совершения террористического акта, исполнять

инструкции персонала ООО «Монлавер» или компетентных государственных органов.

4.3. Пациентам и посетителям в целях соблюдения правил общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- проносить в помещения Клиники огнестрельное, пневматическое, травматическое, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, а также иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих; другие предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободный оборот в Российской Федерации;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях ООО «Монлавер» без разрешения;
- проходить в помещения и коридоры, предназначенные для пребывания персонала ООО «Монлавер»;
- бегать по коридорам, лестничным клеткам и пролетам, сидеть на ступеньках и перилах;
- пользоваться медицинским оборудованием ООО «Монлавер» самостоятельно;
- приносить сильно пахнущие или экзотические цветы и растения, запах или пыльца которых может вызвать аллергические реакции у окружающих лиц;
- приходить в здания ООО «Монлавер» с домашними животными (кошками, собаками, экзотами), птицами, рептилиями, млекопитающими;
- курить в помещениях Клиники, за исключением специально отведенных для этого мест;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- пользоваться служебными телефонами, компьютерами и оргтехникой;
- выносить из помещений ООО «Монлавер» документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории ООО «Монлавер» объявления без разрешения администрации;
- производить какие-либо теле- фото- кино- и видеосъемки и аудиозаписи без предварительного разрешения администрации ООО «Монлавер»;
- выполнять в помещениях ООО «Монлавер» функции торговых агентов, представителей;
- оставлять детей без присмотра;
- распивать пиво и напитки, изготавливаемые на его основе, алкогольную и спиртосодержащую продукцию, потреблять наркотические средства или



психотропные вещества, появляться в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений ООО «Монлавер».

4.4. За нарушение режима и Правил пациентом ООО «Монлавер» имеет право приостановить предоставление пациенту услуг, при необходимости сообщить нарушениях в компетентные органы.

Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу, в том числе использование ненормативной и нецензурной лексики;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению без уведомления врача;
- одновременное получение аналогичных услуг в другой медицинской организации.

4.5. Пациент обязан являться на прием в строгом соответствии с назначенным временем. При невозможности своевременного посещения специалистов Клиники Заказчик и/или Пациент обязаны заблаговременно предупредить сотрудников Клиники. В случае опоздания Пациента более чем на 10 минут по отношению к назначенному времени получения медицинской услуги, Клиника оставляет за собой право на перенос или отмену срока получения медицинской услуги с последующим предоставлением медицинской услуги через назначение нового времени ее оказания, с учетом срока действия договора.

4.6. Неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей пациентом, повлекшее ухудшение качества оказанной медицинской услуги, соответственно снимает ответственность ООО «Монлавер» и врача за качество медицинской услуги.

## **5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

5.1. Стоимость медицинских услуг, оказываемых в рамках Договора, определяется как сумма платежей, произведенных Заказчиком и/или Пациентом в период действия Договора.

5.2. Стоимость медицинских услуг определяется Клиникой в преискусанте и доводится до сведения Заказчика и/или Пациента в любой доступной форме непосредственно до начала оказания медицинских услуг.

5.3. Порядок расчетов: Заказчик и/или Пациент выразивший своё согласие на получение услуги и её оплаты, оплачивает медицинские услуги путем внесения денежных средств в кассу в наличной форме или безналичным способом и с использованием платежных карт и иных электронных средств платежа по выбору Заказчика и/или Пациента, на расчетный счет Клиники на условиях 100 % предоплаты, если Сторонами дополнительно письменно не оговорен иной порядок.

После оплаты в кассу Заказчику и/или Пациенту выдается кассовый чек, подтверждающий произведенную оплату соответствующих медицинских услуг и Акт оказанных услуг. По требованию Пациента сотрудниками бухгалтерии ООО «Монлавер» в срок не позднее 5 (пять) рабочих дней с момента получения соответствующего письменного требования предоставляется справка установленного образца об оплате медицинских услуг для предъявления в налоговые органы Российской Федерации.

В случае, если по каким-либо причинам, не зависящим от Клиники и Пациента, объем оказываемых Пациенту медицинских услуг, предусмотренный Договором, сократится, либо оказание медицинских услуг в рамках договора на каком-либо этапе окажется невозможным, Стороны подписывают соглашение, которым оговаривают новый порядок взаимодействия, являющееся неотъемлемой частью Договора, при этом с Заказчика и/или Пациента удерживается сумма за фактически оказанные медицинские услуги, а также понесенные Клиникой расходы. Остаток суммы в рублях, внесенный Заказчиком/Пациентом за услуги, оказание которых стало невозможно по причинам, не зависящим от Сторон, возвращается Заказчику, в течение 30 (тридцать) рабочих дней с даты поступления соответствующего заявления в Клинику.

В случае отказа Пациента от продолжения обследования и/или лечения, проводимых в рамках Разовых платных медицинских услуг, путем подачи письменного заявления, Клиника удерживает с Пациента сумму за оказанные медицинские услуги, а также фактически понесенные Клиникой расходы на дату получения такого заявления. Остаток суммы в рублях, внесенной за Разовые платные медицинские услуги, подлежит возврату Заказчику в течение 30 (тридцать) рабочих дней с даты поступления соответствующего заявления в Клинику.

В случае внесения Заказчиком денежных средств, в размере большем, чем стоимость фактически оказанных Пациенту Разовых платных медицинских услуг, возврат разницы между суммой внесенных Заказчиком денежных средств и стоимостью фактически оказанных Пациенту Разовых платных медицинских услуг осуществляется на основании заявления Заказчика в течение 30 (тридцать) рабочих дней с даты поступления соответствующего заявления в Клинику.

В случае невозможности исполнения Клиникой обязательств по Договору, возникшей по вине Пациента, в том числе при нарушении им условий Договора, стоимость медицинских услуг подлежит оплате Заказчиком в полном объеме, а оплаченные денежные средства не подлежат возврату, вне зависимости от объема фактически оказанных услуг.

В случае прямого письменного указания Заказчика, при заключении Договора, возврат денежных средств, может быть осуществлен Пациенту путем выдачи наличных денежных средств из кассы Клиники или на указанные Заказчиком банковские реквизиты, за исключением случаев оплаты банковскими картами, такой возврат осуществляется непосредственно на банковскую карту, которой была произведена оплата при личной явке владельца карты. В случае отсутствия такого указания денежные средства подлежат возврату только Заказчику на основании его собственноручного заявления. В случае, если Заказчик и Пациент

является одним и тем же лицом, порядок возврата и реквизиты могут быть указаны им в соответствующем заявлении на возврат.

5.4. Стоимость Медицинских услуг по Договору не облагается НДС согласно пп.2 п.2 и п.6 ст.149 Налогового Кодекса Российской Федерации.

5.5. Клиника имеет право в течение срока действия Договора вносить изменения в Прейскурант по своему усмотрению без дополнительного извещения Заказчика и/или/Пациента, обеспечивая при этом публикацию изменений и дополнений на официальном сайте Клиники в сети Интернет по адресу: [www.monlaver.ru](http://www.monlaver.ru), а также в общедоступном для ознакомления с этими документами на территории Клиники, не менее чем за 5 (пять) дней до ввода их в действие.