УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «ЭВЕНТУМ»
_____(Н.В. Гладких)
«29» октября 2026 г.
М.П.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «ЭВЕНТУМ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «ЭВЕНТУМ» (далее по тексту – Правила) - являются локальным нормативным актом, определяющим порядок оказания Потребителю (потребителю медицинской услуги) медицинской помощи в ООО «ЭВЕНТУМ» (далее по тексту - Исполнитель), правила поведения Потребителя на территории Исполнителя, порядок его обращения к Исполнителю, порядок предоставления ему информации о состоянии его здоровья, порядок разрешения споров с Исполнителем, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Потребителем и Исполнителем в процессе оказания ему медицинских услуг. Правила также информируют Потребителя о его специфических правах и обязанностях как потребителя именно медицинской услуги. Правила составлены в соответствии с законодательством РФ, на основе локальных нормативных актов Исполнителя и распоряжений ее должностных лиц.

1.2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

«платные медицинские услуги» - услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

«заказчик» - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором;

Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

«исполнитель» - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие платные медицинские услуги в соответствии с договором.

1.3. Основополагающими нормативными правовыми актами РФ, регламентирующими взаимоотношения Потребителя с Исполнителем в процессе оказания медицинской помощи, являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее по тексту – ОСНОВЫ);
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

© Охраняется авторским правом
Исключительное право на распространение принадлежит ООО «ФАКУЛЬТЕТ МЕДИЦИНСКОГО ПРАВА»

1.4. Настоящие Правила обязательны для работников клиники, всех Потребителей, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в клинику. Правила разработаны для реализации информационных прав Потребителя в соответствии с требованиями законодательства РФ, а также в целях создания благоприятных условий для реализации и иных, предусмотренных законом прав Потребителя и оказания ему своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

2. МЕДИЦИНСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ГРАФИК РАБОТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

2.1. Исполнитель является юридическим лицом, о чем в Единый государственный реестр юридических лиц внесена соответствующая запись (свидетельство: Серия 11 № 001694266 от 20.06.2008. Выдано Межрайонной ИФНС № 2 по Республике Коми).

2.2. Исполнитель оказывает медицинские услуги в помещении медицинской клиники по адресу: 169600, Республика Коми, г. Печора, Печорский проспект, д. 64, а также в медицинских организациях, имеющих с ней соответствующие договоры.

2.3. Исполнитель оказывает платные медицинские услуги взрослому и (или) детскому населению в амбулаторных условиях, исходя из перечня услуг, составляющих ее медицинскую деятельность в соответствии с лицензией:

- При оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерскому делу; рентгенологии; сестринскому делу; стоматологии; стоматологии ортопедической;
- При оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: терапии;
- При оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности); гастроэнтерологии; детской хирургии; кардиологии; мануальной терапии; неврологии; онкологии; организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии; ревматологии; рентгенологии; сердечно-сосудистой хирургии; спортивной медицине; стоматологии общей практики; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической; травматологии и ортопедии; хирургии; ультразвуковой диагностике; функциональной диагностике; хирургии; эндокринологии;
- При оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара по: хирургии;
- При проведении медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги) по: экспертизе временной нетрудоспособности.

2.4. Исполнитель оказывает платные медицинские услуги на основании лицензии, полученной в установленном законе порядке. Сведения о лицензии: Лицензия серия Л041-01176-11/00382915 от 23.10.2018 г. выдана Министерством здравоохранения Республики Коми. Адрес: г. Сыктывкар, ул. Ленина, д. 73.

2.5. Исполнитель осуществляет медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи. С информацией о вступивших в силу нормативных правовых актах, вводящих порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, обязательные для вида деятельности Исполнителя, можно ознакомиться на стойке информации и интернет-сайте Исполнителя http://здоровье-печора.рф .

2.6. Исполнитель информирует Потребителя о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской

© Охраняется авторским правом
Исключительное право на распространение принадлежит ООО «ФАКУЛЬТЕТ МЕДИЦИНСКОГО ПРАВА»

помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. В 2026, 2027, 2028 году порядок и условия оказания медицинской помощи в рамках вышеуказанных программ определяются Постановлением Правительства РФ от 29.12.2025 № 2188 «О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2026 год и плановый период 2027, 2028 года».

2.7. С программами бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также с перечнем медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий можно ознакомиться на стойке информации и на интерне-сайте Исполнителя http://здоровье-печора.рф.

2.8. Исполнитель ***не участвует*** в реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, а, следовательно, ***не осуществляет*** деятельность в сфере ОМС (обязательного медицинского страхования) в соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ», с которым можно ознакомиться на стойке информации и интернет-сайте Исполнителя http://здоровье-печора.рф.

2.9. Исполнитель ***участвует*** в реализации программ ДМС (добровольное медицинское страхование). Информацию о перечне страховых медицинских организаций, с которыми Исполнитель сотрудничает по данному вопросу, можно получить в регистратуре, на стойке информации и интернет-сайте Исполнителя http://здоровье-печора.рф. Объем услуг, оказываемых застрахованным за счет средств страховой организации, определяется страховой программой, прилагаемой к договору медицинского страхования, заключенному между Потребителем и его страховой медицинской организацией. Сумма компенсации определяется действующим гарантийным письмом от страховой организации. В случае необходимости доплаты, разница пересчитывается по действующему прейскуранту Исполнителя и оплачивается за счет личных средств Потребителя. Оказание медицинских услуг в рамках ДМС осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

2.10. При необходимости Пациенту может быть выдан документ, удостоверяющий временную нетрудоспособность (лист нетрудоспособности).

2.11. Перечень и стоимость услуг, предоставляемых Потребителю Исполнителем, указаны в Прейскуранте на медицинские услуги ООО «ЭВЕНТУМ» (перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях), действующим на момент оказания услуг, который находится в доступном для Потребителя месте, на стойке информации и интернет-сайте Исполнителя http://здоровье-печора.рф .

2.12. В случае, если Потребителю потребуется оказание дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы его жизни, при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, то такие услуги оказываются Исполнителем незамедлительно и без взимания платы.

2.13. График работы Исполнителя: ежедневно с 8.00 до 20.00 часов. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.

2.14. Прием врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому главным врачом. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, графике работы врачей всех специальностей, работающих в клинике, а также информация об уровне их профессионального образования и квалификации находится на стойке информации и интернет-сайте Исполнителя http://здоровье-печора.рф.

2.15. В соответствии с Приказом Минздравсоцразвития РФ от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» в клинике создана Врачебная Комиссия в целях совершенствования организации оказания медицинской

© Охраняется авторским правом
Исключительное право на распространение принадлежит ООО «ФАКУЛЬТЕТ МЕДИЦИНСКОГО ПРАВА»

помощи, принятия решений в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам профилактики, диагностики и лечения, определения трудоспособности граждан, осуществления оценки качества, обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, а также принятия решения по иным медицинским вопросам.

2.16. Врачебная Комиссия действует на основании «Положения о врачебной комиссии ООО «ЭВЕНТУМ» от **«10» января 2025г.** Работа Врачебной Комиссии осуществляется еженедельно по утверждённому плану-графику, а также внепланово при возникновении необходимости в срочном решении задач, входящих в компетенцию Врачебной комиссии.

2.17. В клинике соблюдается установленный руководителем клиники порядок осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Он осуществляется в соответствии «Положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «ЭВЕНТУМ» от **«09» января 2023 г.**

2.18. На территории медицинской организации, в местах общего пользования ведется фото и видеонаблюдение, в целях: обеспечения контроля и соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья; контроля соблюдения применения порядков оказания медицинской помощи, клинических рекомендаций (протоколов лечения); обеспечения и контроля соблюдения требований по безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий и их утилизации (уничтожению); контроля соблюдения работниками, в том числе главным врачом ООО «Эвентум», ограничений, применяемых к ним при осуществлении профессиональной деятельности; контроля соблюдения требований к предоставлению платных медицинских услуг; обеспечения и контроля соблюдения безопасных условий труда; обеспечения безопасности медицинской деятельности, в том числе в части: обеспечения контроля безопасного обращения лекарственных средств, обеспечения инфекционной безопасности и иных установленных санитарно-эпидемиологических требований, обеспечения антитеррористической безопасности, обеспечения антикоррупционной безопасности, обеспечения противопожарной безопасности.

2.19. Вся информация, представленная в разделе 2 «Медицинская деятельность и график работы Клиники», отражена также на интернет-сайте Клиники по адресу: http://здоровье-печора.рф.

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. Оказание медицинских услуг осуществляется в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через регистратуру Клиники посредством телефонной, факсимильной и иной связи, включая возможность записи на прием через интернет-сайт Клиники по адресу: http://здоровье-печора.рф. Телефон регистратуры: +7 (82142)7-10-00, 8 (912)954-09-99;

3.2. При желании Потребитель может получить медицинскую услугу в случае его непосредственного прихода в клинику без предварительной записи на прием, Исполнитель примет Потребителя с учетом действующего графика врачей-специалистов, установленной очереди и других организационных и технических возможностей.

3.3. При первичном обращении Потребителя в клинику с Потребителем заключается договор на оказание платных медицинских услуг, заводится амбулаторная карта и другая необходимая первичная медицинская документация. Потребителю необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт), и действующий страховой полис в случае необходимости. Договор может быть заключен как в простой письменной форме, так и путем принятия (акцепта) Потребителем действующих на территории Исполнителя «Правил оказания платных медицинских услуг в ООО «ЭВЕНТУМ». Принятие (акцепт) Потребителем вышеуказанных Правил может выразиться в письменном согласии Потребителя с их условиями или в приходе Потребителя на прием к Исполнителю и (или) внесением оплаты за

© Охраняется авторским правом
Исключительное право на распространение принадлежит ООО «ФАКУЛЬТЕТ МЕДИЦИНСКОГО ПРАВА»

медицинские услуги, вследствие чего, письменная форма договора будет также считаться соблюденной (в соответствии со статьями 434, 438 Гражданского Кодекса РФ).

3.4. Заказчиком платных медицинских услуг может быть как сам Потребитель, так и иное физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в его пользу.

3.5. Потребитель или иное лицо, оплачивающее медицинские услуги в его пользу, обязаны оплатить предоставленные Исполнителем медицинские услуги в сроки и в порядке, которые определены Договором на оказание платных медицинских услуг и (или) «Правилами оказания платных медицинских услуг в ООО «ЭВЕНТУМ», иными документами.

3.6. Лечащий врач назначается главным врачом или выбирается Потребителем с учетом согласия врача. В случае требования Потребителя о замене лечащего врача главный врач должен содействовать выбору Потребителем другого врача в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 № 407н «Об утверждении Порядка содействия руководителем медицинской организации (ее подразделения) выбору потребителем врача в случае требования потребителя о замене лечащего врача».

3.7. В соответствии с действующим законодательством лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения Потребителя, если это не угрожает жизни Потребителя и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за Потребителем и лечения Потребителя главный врач должен организовать замену лечащего врача.

3.8. Исполнитель может отказаться от оказания Потребителю медицинской услуги в одностороннем порядке при условии наличия у Потребителя способности выразить свою волю и отсутствия экстренных показаний для устранения угрозы жизни Потребителя в случае возникновения одного и более из нижеперечисленных обстоятельств:

- невозможность обеспечить безопасность услуги;
- возникновение медицинских противопоказаний для оказания услуги;
- иная невозможность оказать медицинскую услугу.

3.9. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в приеме в случае его опоздания более чем на 30 (тридцать) минут по отношению к назначенному ему времени при отсутствии организационных и (или) технических возможностей для его приема. Любые изменения в графике приемов Потребителя фиксируются в медицинской и (или) иной документации с указанием известных причин.

3.10. В случае отказа Потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор на оказание платных медицинских услуг расторгается, при этом Потребитель или иное лицо, оплачивающее медицинские услуги в его пользу, должны оплатить Исполнителю фактически понесенные ею расходы, связанные с исполнением обязательств по договору и стоимость фактически оказанных Потребителю услуг, если они не были оплачены ранее.

3.11. Исполнителем после исполнения договора выдаются Потребителю медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

3.12. Исполнитель имеет право только в исключительных случаях разрешить третьим лицам, сопровождающим Потребителя, присутствовать в кабинете во время медицинского вмешательства, если, по мнению лечащего или главного врача, это не помешает обеспечению безопасности оказываемой медицинской услуги.

3.13. Исполнитель обязан по требованию Потребителя или иного лица, оплатившего услуги в его пользу, выдать Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы

© Охраняется авторским правом
Исключительное право на распространение принадлежит ООО «ФАКУЛЬТЕТ МЕДИЦИНСКОГО ПРАВА»

РФ по форме, установленной приказом Министерства здравоохранения РФ и Министерства РФ по налогам и сборам от 25.06.2001 № 289/БГ-3-04/256 «О реализации постановления Правительства РФ от 08.04.2020 г. № 458 «Об утверждении перечней медицинских услуг и дорогостоящих видов лечения в медицинских организациях, у индивидуальных предпринимателей, осуществляющих медицинскую деятельность, суммы оплаты которых за счет собственных средств налогоплательщика учитываются при определении суммы социального налогового вычета».

3.14. Амбулаторная карта храниться в регистратуре Исполнителя в течение 5 лет, а далее она может быть сдана по решению экспертно-проверочной комиссии (ЭПК) Исполнителя, как в ее личный медицинский архив, так и в государственный архив, равно как и уничтожена в соответствии с законодательством РФ.

3.15. Потребитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Прием заявления Потребителя фиксируется в Журнале регистрации входящей документации. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Время обработки такого запроса Исполнителем не должно превышать 10 (десяти) рабочих дней, за исключением выдачи Потребителю медицинского заключения, которое надлежит оформить в срок до 3 (трех) рабочих дней после окончания медицинских мероприятий, необходимых для вынесения медицинского заключения.

3.16. Затребованные потребителем медицинские документы выдаются ему на руки или направляются ему по почте. По почте документы отправляются только в том случае, если Потребитель в своем заявлении выразил такое желание и указал точный почтовый адрес для отправки документов, а также, если заявление было принято непосредственно в клинике, (а не поступило по почте), а также была проведена проверка документов, удостоверяющих личность, статус и полномочия заявителя. Выдача документов фиксируется в Журнале регистрации исходящей документации. Направление Потребителю запрошенных медицинских документов по электронной почте не допускается.

3.17. При отсутствии у Потребителя явных признаков угрозы жизни, медицинская помощь оказывается в форме неотложной помощи на общих основаниях с учетом специфики его заболевания(ий), состояния(ий). Врач при отсутствии организационно-технической или иной возможности оказания неотложной медицинской помощи также имеет право направить потребителя в иную специализированную медицинскую организацию.

3.18. При оказании медицинской помощи в экстренной и (или) неотложной формах, Исполнитель при необходимости имеет право вызвать бригаду скорой медицинской помощи, дабы Потребителю была оказана квалифицированная помощь профильных специалистов.

3.19. Потребитель или иное лицо, находящееся на территории Исполнителя, при возникновении у него состояния, которое нуждается или, по его мнению, нуждается, в срочном медицинском вмешательстве должны обратиться к администратору Исполнителя или иному доступному лицу с просьбой оказания срочной (экстренной, неотложной, скорой) медицинской помощи. Администратор или иное лицо, к которому была обращена просьба, безотлагательно сообщит об этом любому врачу, находящемуся в ближайшей зоне доступа в текущий момент времени в независимости от его занятости, который сделает все возможное для оказания необходимой помощи. Потребитель также может самостоятельно прибегнуть к вызову бригады скорой медицинской помощи.

3.20. Для вызова бригады скорой медицинской помощи следует набрать номер ее вызова или единый номер вызова экстренных оперативных служб:

- **Служба скорой медицинской помощи: 103** (набор с городской телефонной линии или с мобильного телефона) **или 03** (набор с городской телефонной линии);

© Охраняется авторским правом
Исключительное право на распространение принадлежит ООО «ФАКУЛЬТЕТ МЕДИЦИНСКОГО ПРАВА»

- **Единый номер вызова экстренных оперативных служб: 112.**

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

4.1. Каждый Потребитель имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь.

4.2. Каждый Потребитель имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

4.3. Статья 19 ОСНОВ предусматривает право Потребителя на:

1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Основами;
2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
3) получение консультаций врачей-специалистов;
4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах потребителя может быть передана информация о состоянии его здоровья;
6) получение лечебного питания в случае нахождения потребителя на лечении в стационарных условиях;
7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
8) отказ от медицинского вмешательства;
9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
10) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
11) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения потребителя на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

4.4. Потребитель имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся у Исполнителя информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

4.5. Вышеуказанная информация предоставляется Потребителю лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц, не достигших возраста 15 лет (для больных наркоманией - 16 лет), и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

4.6. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Потребителю против его воли. Также Потребитель может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

© Охраняется авторским правом
Исключительное право на распространение принадлежит ООО «ФАКУЛЬТЕТ МЕДИЦИНСКОГО ПРАВА»

4.7. Сведения о факте обращения Потребителя за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

4.8. С письменного согласия Потребителя или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения Потребителя, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

4.9. Статья 13 ОСНОВ предусматривает случаи, при которых Исполнитель имеет право без согласия Потребителя или его законного представителя разглашать сведения, составляющие врачебную тайну:

1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений пункта 1 части 9 ст. 20 ОСНОВ;
2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;

3.1) в целях осуществления уполномоченными федеральными органами исполнительной власти контроля за исполнением лицами, признанными больными наркоманией либо потребляющими наркотические средства или психотропные вещества без назначения врача либо новые потенциально опасные психоактивные вещества, возложенной на них при назначении административного наказания судом обязанности пройти лечение от наркомании, диагностику, профилактические мероприятия и (или) медицинскую реабилитацию;

4) в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему, не достигшему возраста 15 лет (для больных наркоманией - 16 лет), для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;
5) в целях информирования органов внутренних дел о поступлении потребителя, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;
6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
7) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, и в соответствии с частью 6 статьи 34.1 Федерального закона от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в РФ» несчастного случая с лицом, проходящим спортивную подготовку и не состоящим в трудовых отношениях с физкультурно – спортивной организацией, не осуществляющей спортивной подготовки и являющейся заказчиком услуг по спортивной подготовке, во время прохождения таким лицом спортивной подготовки в организации, осуществляющей спортивную подготовку, в том числе во время его участия в спортивных соревнованиях, предусмотренных реализуемыми программами спортивной подготовки;
8) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;
9) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

© Охраняется авторским правом
Исключительное право на распространение принадлежит ООО «ФАКУЛЬТЕТ МЕДИЦИНСКОГО ПРАВА»

10) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с ОСНОВАМИ.

4.10. По требованию Потребителя или его законного представителя Исполнитель в доступной для него форме предоставит информацию об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

4.11. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с согласия Потребителя или его законного представителя на медицинское вмешательство за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.12. Вся информация для принятия Потребителем или его законным представителем такого решения будет предоставлена лечащим врачом или другими медицинскими работниками в доступной для него форме.

4.13. Потребитель или его законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.14. При отказе от медицинского вмешательства Потребителю, одному из родителей или иному законному представителю лица в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

4.15. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Потребителем, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации Потребителя. Такое согласие или отказ подписывается однократно в ходе лечения как комплексное ознакомление со спецификой предстоящего медицинского вмешательства. В дальнейшем, при необходимости повторного выполнения такой же манипуляции, информирование Потребителя проводится в устной форме.

4.16. Важным является то, что отказ Потребителя от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности либо полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

4.17. Несоблюдение указаний Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой Потребителю медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

4.18. Часть 9 статьи 20 ОСНОВ предусматривает случаи, при которых допускается медицинское вмешательство без согласия Потребителя, одного из родителей или иного законного представителя:

1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;
2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

4.19. **Обязанности Потребителя:**

© Охраняется авторским правом
Исключительное право на распространение принадлежит ООО «ФАКУЛЬТЕТ МЕДИЦИНСКОГО ПРАВА»

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим работы Исполнителя;
- соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные, токсические и новые потенциально опасные психоактивные вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи; не употреблять нецензурную лексику; не пользоваться служебными телефонами без разрешения должностных лиц клиники и т.п.;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- сообщить должностным лицам клиники об обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (входить в лечебные кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать правила предосторожности при взаимодействии с источниками повышенной опасности (медицинское оборудование, изделия медицинского назначения, лекарственные препараты).
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Исполнителя;
- уважительно относиться к другим потребителям, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- оказывать содействие Исполнителю в оказании качественной медицинской помощи и надлежащему исполнению Договора на оказание платных медицинских услуг и (или) «Правил оказания платных медицинских услуг в ООО «ЭВЕНТУМ»;
- информировать Исполнителя о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема;

4.20. Иные права и обязанности Исполнителя и Потребителя в процессе оказания медицинской помощи изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг и (или) в «Правилах оказания платных медицинских услуг в ООО «ЭВЕНТУМ». «Правила оказания платных медицинских услуг в ООО «ЭВЕНТУМ» являются локальным нормативным актом, который находится в доступной форме в доступном месте – на стойке информации и на интерне-сайте Исполнителя http://здоровье-печора.рф.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПОТРЕБИТЕЛЕМ И ИСПОЛНИТЕЛЕМ

5.1. Договором оказания платных медицинских услуг и «Правилами оказания платных медицинских услуг в ООО «ЭВЕНТУМ» предусмотрен претензионный характер разрешения споров с принятием на себя Потребителем дополнительного обязательства проходить стадию досудебного урегулирования спора и обращаться за судебной защитой при полном или частичном недостижении заявленных в претензии требований.

5.2. В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов Потребитель (представитель Потребителя) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или генеральному директору в график приема: среда, пятница с 10:00 до 12:00, а также в иное время, в случае их присутствия на рабочем месте, по предварительной записи. Обращение может быть осуществлено путем непосредственного прихода в клинику или посредством телефонного звонка по номерам, указанным в п. 3.1 настоящих Правил. В случае если, изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Потребителя может быть дан устно

© Охраняется авторским правом
Исключительное право на распространение принадлежит ООО «ФАКУЛЬТЕТ МЕДИЦИНСКОГО ПРАВА»

в ходе личного приема. В противном случае обращение (претензия, заявление и прочее) подается в письменной форме, что фиксируется в Журнале регистрации входящей документации.

5.3. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, Исполнитель проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской помощи с участием Врачебной Комиссии в соответствии с «Положением о контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «ЭВЕНТУМ».

5.4. Письменный ответ Потребителю предоставляется в течение 10 дней со дня получения обращения или в разумный срок (в течение 30 дней) в случае обращения гражданина, не являющегося потребителем медицинских услуг Исполнителя.

5.5. Ответ должен содержать аргументированную информацию о признании/не признании Исполнителем обоснованности претензии Потребителя. В первом случае Потребителю предлагаются варианты удовлетворения претензии с подписанием соглашения об урегулировании споров. Во втором случае за Исполнителем также остается право предложить Потребителю какие-либо варианты удовлетворения его претензии.

5.6. Ответ выдается Потребителю на руки или направляется ему по почте. По почте документы отправляются только в том случае, если Потребитель в своем заявлении выразил такое желание и указал точный почтовый адрес для отправки документов, а также, если заявление было принято непосредственно в клинике, (а не поступило по почте), а также была проведена проверка документов, удостоверяющих личность, статус и полномочия заявителя. Выдача ответа на претензию фиксируется в Журнале регистрации исходящей документации. В случае неявки Потребителя для получения ответа в установленный срок, ответ может быть отправлен ему по почте по адресу, указанному им в обращении и (или) имеющемуся в информационной базе Исполнителя.

5.7. В дальнейшем может быть проведена и независимая экспертиза качества медицинской помощи при согласии на то Потребителя, равно как и по его требованию.

5.8. Разногласие (спор, конфликт), в отношении которого стороны достигли соглашения, подлежит оформлению соглашения о досудебном урегулировании спора (претензии).

5.9. Также в качестве одного из способов досудебного урегулирования споров по взаимному согласию сторон (Потребителя и Исполнителя) может быть привлечен медиатор в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора. Процедура медиации осуществляется в соответствии с Федеральным законом РФ от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

6. ПРЕДСТАВИТЕЛИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

6.1. Права и обязанности несовершеннолетнего, недееспособного или ограниченного в дееспособности Потребителя осуществляются от его имени его законным представителем, т.е. лицом, действующим от его имени в силу полномочия основанного на указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

6.2. В соответствии со статьями 26, 28 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан (в возрасте от 14 до 18 лет) являются их родители, усыновители или попечители, а в качестве законных представителей малолетних лиц (несовершеннолетние, не достигшие 14-ти лет) могут выступать их родители, усыновители и опекуны. В соответствии со статьей 30 ГК РФ законными представителями совершеннолетних лиц, ограниченных судом дееспособными, являются их попечители. В соответствии со статьей 32 ГК РФ законными представителями совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными являются их

© Охраняется авторским правом
Исключительное право на распространение принадлежит ООО «ФАКУЛЬТЕТ МЕДИЦИНСКОГО ПРАВА»

опекуны. Полномочия законных представителей подтверждаются документами, удостоверяющими их статус и полномочия.

6.3. Права и обязанности совершеннолетнего и дееспособного Потребителя могут осуществляться от его имени его представителем, т.е. лицом, действующим от его имени в силу полномочия, основанного на доверенности (статья 185 ГК РФ). В доверенности должен содержаться четкий перечень действий, на которые Потребитель уполномочивает своего представителя. Доверенность должна быть нотариально оформлена или составлена Потребителем в присутствии генерального директора (главного врача, заместителя главного врача) и удостоверена им.

© Охраняется авторским правом
Исключительное право на распространение принадлежит ООО «ФАКУЛЬТЕТ МЕДИЦИНСКОГО ПРАВА»