



[

Утверждаю
Генеральный директор
_____ Чиркова И.В.
«__» _____ 20__ г

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «ЕВРОСИТИКЛИНИК»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ.

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг в ООО «ЕвроСитиКлиник» (далее - Положение) и содержит порядок обращения пациентов, порядок заключения, исполнения, расторжения договора, порядок и условия предоставления платных медицинских услуг, правила поведения заказчиков/пациентов, порядок рассмотрения обращений, порядок направления уведомлений и другие сведения, имеющие значение для реализации прав и обязанностей пациентов.

1.2. Положение разработано в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Гражданский Кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 27.07.2006г, ГЧ ° 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Иные нормативно-правовые акты в сфере охраны здоровья граждан.

1.3.Используемые термины:

Договор — соглашение между Исполнителем и Пациентом/Заказчиком об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей при оказании платных медицинских услуг. От имени Исполнителя договор подписывается лицом, чьи полномочия подтверждаются доверенностью.

Дополнительное соглашение — неотъемлемая часть Договора, содержащая особые условия и порядок оказания медицинских услуг, не указанных в тексте Договора.

К отдельным видам Дополнительных соглашений допускается составление Приложений, являющихся неотъемлемой частью Дополнительного соглашения. Приложение может содержать ранее не указанные дополнительные условия и порядок оказания медицинских услуг.

Исполнитель — юридическое лицо ООО «ЕвроСитиКлиник», указанное в договоре.

Пациент — физическое лицо, в отношении которого осуществляется оказание медицинских услуг по заключенному Договору.

Заказчик — Пациент, либо законный представитель Пациента, заключивший Договор с Исполнителем на оказание медицинских услуг Пациенту.

Уведомление сообщение, содержащее юридически значимую информацию, а равно как и любые иные сведения, имеющие значения для исполнения условий Договора. Порядок направления уведомлений установлен Договором и разделом 7 настоящего Положения. Для отдельных видов уведомлений условиями Договора/дополнительного соглашения может быть установлен особый порядок направления.

Программа медицинского обслуживания/план лечения — документ, содержащий наименование, объем и стоимость медицинских услуг, планируемых к оказанию Пациенту.

Депозитная программа медицинского обслуживания Программа, устанавливающая рекомендованный перечень и количество медицинских услуг, планируемых к оказанию Пациенту. Пациенту могут быть оказаны иные медицинские услуги за счет средств авансового платежа (депозита), внесенного Пациентом в размере, установленном дополнительным соглашением к Договору;

Лимитированная(комплексная) программа медицинского обслуживания - программа, устанавливающая фиксированный

перечень и количество медицинских услуг, их кратность и периодичность, оказываемых по программе. Оказание не входящих в Программу медицинских услуг за счет стоимости приобретенной лимитированной Программы не допускается.

Оказание медицинских услуг в разовом порядке/Разовая медицинская услуга услуга, оказываемая Исполнителем Пациенту однократно по факту обращения Пациента к Исполнителю в рамках действующего договора.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (далее – ИДС) - необходимое предварительное условие медицинского вмешательства на основании информации, представленной медицинским работником Исполнителя о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи. ИДС/отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме и содержится в медицинской документации Исполнителя. На основании письменного заявления Пациент/Заказчик вправе отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, когда такой отказ не допустим в силу закона. Отказ от подписания ИДС/отказ от медицинского вмешательства является основанием изменения Плана лечения/Программы, при этом Исполнитель вправе расторгнуть Договор/Дополнительное соглашение.

Прейскурант — документ, содержащий перечень и стоимость оказываемых Исполнителем медицинских услуг.

Медицинская документация — документы, содержащие сведения результатов лечебных, диагностических, профилактических, реабилитационных, санитарно-гигиенических и других медицинских мероприятий, позволяющие обобщать и анализировать медицинскую информацию. Держателем медицинской документации является Исполнитель. По запросу Пациента медицинская документация может быть выдана в форме заверенной копии. Оригиналы медицинской документации передаются в случаях прямо предусмотренных законом.

Рекомендации/назначения — обращение врача к Пациенту, содержащее информацию относительно действий, которые Пациенту надлежит совершить самостоятельно. Рекомендации/назначения фиксируются в медицинской документации. Рекомендации/назначения предоставляются по факту получения промежуточного/окончательного результата с учетом совокупности медицинских данных. В случае неясности рекомендаций/назначений либо невозможности их исполнения, а также отказа от их исполнения Пациент/Заказчик обязан незамедлительно уведомить Исполнителя. Отказ от исполнения рекомендаций/назначений является основанием изменения Плана лечения/Программы, при этом Исполнитель вправе расторгнуть договор/Дополнительное соглашение.

Лицевой счет - отдельный счет Пациента/Заказчика, открытый в медицинской информационной системе Исполнителя для отражения и учета расчетных операций Пациента/Заказчика по оплате медицинских услуг, оказываемых Исполнителем.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются физическим лицам в ООО «ЕвроСитиКлиник» (далее Клиника) на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности. Сведения о соответствующей лицензии Клиники (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, место осуществления медицинской деятельности, наименование, адрес места нахождения и телефон лицензирующего органа) размещены на официальном интернет сайте Клиники <http://>, а также на информационном стенде Клиники.

1.5. Перед заключением Договора на оказание платных медицинских услуг Клиника предоставляет гражданину в доступной форме информацию о возможности получения соответствующих видов и объемов

медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

1.6. Информация о возможности получения определенных видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в Клинике в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи размещена на сайте http://_____, а также может быть предоставлена на основании запроса либо при обращении в Клинику.

1.7. Медицинские услуги в Клинике могут быть оказаны пациентам амбулаторно или в условиях дневного стационара. Условия оказания медицинской помощи согласовываются сторонами в договоре

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИСПОЛНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА/ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО СОГЛАШЕНИЯ.

2.1. До момента заключения договора Пациент/Заказчик знакомится с информацией о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг, размещенной на официальном интернет сайте Исполнителя http://_____ и/или на информационном стенде Клиники, Прейскурантом цен на медицинские услуги.

2.2. Договор/дополнительное соглашение заключается в письменной форме при предъявлении Пациентом/Заказчиком документа, удостоверяющего личность. Документами, удостоверяющими личность, являются:

- для граждан Российской Федерации — паспорт, дипломатический паспорт, служебный паспорт, паспорт моряка (удостоверение личности моряка), военный билет (для военнослужащих), справка об освобождении из мест лишения СВОБОДЫ, временное удостоверение личности гражданина РФ (по форме 2П), удостоверение личности офицера, свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста);
- для иностранных граждан — паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным Договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- для лиц без гражданства — документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным Договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, разрешение на временное проживание, вид на жительство, удостоверение беженцев Российской Федерации (для беженцев).

2.3. При отсутствии у пациента/Заказчика на момент заключения договора/дополнительного соглашения документа, удостоверяющего личность, в исключительных случаях Договор/Дополнительное соглашение может быть заключен на основании заполненного и подписанного Пациентом/Заказчиком бланка соответствующего заявления, предоставляемого Клиникой. Отказ от заполнения/подписания Пациентом/Заказчиком заявления, является основанием для отказа в заключение Договора/Дополнительного соглашения.

Исполнитель не осуществляет оказание медицинских услуг анонимным Пациентам.

2.4. Исполнитель вправе расторгнуть Договор/Дополнительное соглашение при непредставлении Пациентом/заказчиком документа, удостоверяющего личность в срок, согласованный в заявлении Пациента (п.2.3).

2.5. При заключении Договора/Дополнительного соглашения по требованию Заказчика/Пациента Исполнителем предоставляется информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг

- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету Договора.

2.6. По требованию Заказчика/Пациента Исполнителем для ознакомления предоставляются копии учредительных документов Исполнителя, копия лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Исполнителя, копия доверенности Представителя Исполнителя, уполномоченного на подписание Договора/Дополнительного соглашения.

2.7. При первичном обращении Заказчик/Пациент предоставляет:

- Письменное согласие на обработку персональных данных и предоставление сервисных услуг (далее — Согласие по персональным данным). В случае изменения предоставленных персональных данных заказчик/Пациент должен письменно уведомить об этом Исполнителя. Порядок обработки персональных данных определяется Политикой в отношении обработки персональных данных Исполнителя (далее — Политика по персональным данным), которая доступна на интернет сайте Исполнителя <http://>
- ИДС на виды медицинских вмешательств, включенные в перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации по форме, установленной действующим законодательством.

- Согласие на предоставление третьим лицам сведений, составляющих врачебную тайну (по желанию).

2.8. При оказании медицинских услуг несовершеннолетнему в качестве Заказчика выступает законный Представитель несовершеннолетнего (родители, усыновители, опекуны). Договор заключается при предъявлении документов, удостоверяющих личность Заказчика -- законного представителя и пациента, а также документов, подтверждающих законное представительство (паспорт, свидетельство о рождении, удостоверение опекуна, попечителя, др.). Законный представитель несовершеннолетнего при заключении Договора/Дополнительного соглашения дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и согласие на обработку персональных данных несовершеннолетнего. Законный представитель вправе получать от лечащего врача информацию о состоянии здоровья несовершеннолетнего.

2.9. До момента заключения дополнительного соглашения к Договору Исполнитель вправе потребовать предоставления информации о состоянии здоровья Пациента. Реализация Исполнителем данного права может быть обусловлена подозрением наличия у Пациента заболеваний/состояний, при которых Исполнитель не имеет возможности оказать медицинскую услугу и вправе отказать в заключении Дополнительного соглашения. Пациент вправе пройти обследование, воспользовавшись разовыми услугами, предоставляемыми Исполнителем, либо предоставить отвечающие соответствующим требованиям результаты обследования из иных медицинских организаций (в таком случае Исполнитель освобождается от ответственности в случае наступления неблагоприятных последствий, связанных с недостоверной информацией, содержащейся в результатах обследования в иной медицинской организации). Отказ в прохождении обследования, либо отказ в предоставлении соответствующих документов является основанием для отказа Исполнителя в заключении Дополнительного соглашения.

2.10. Количество Дополнительных соглашений, заключенных в рамках Договора, равно как и количество разовых услуг, оказываемых в рамках Договора, не ограничено.

2.11. В целях безопасности, контроля качества сервисных и медицинских услуг Исполнитель вправе с согласия Пациента/Заказчика осуществлять аудио/видео фиксацию любых форм взаимодействия с Пациентом/Заказчиком, в т.ч. в процессе переговоров, консилиума и оказания медицинских услуг.

2.12. По инициативе Пациента/Заказчика на основании письменного заявления Договор, либо Дополнительное соглашение к Договору могут быть расторгнуты. Дополнительное соглашение прекращается по окончании установленного срока его действия.

2.13. Окончание срока действия, либо расторжение Дополнительного соглашения влечет прекращение оказания услуг, предусмотренных таким Соглашением, при этом Пациент сохраняет возможность получения медицинских услуг в рамках иных Дополнительных соглашений, а также разовых услуг по Договору. При отсутствии заявления Пациента/Заказчика о возврате неиспользованных денежных средств по Дополнительному Соглашению или их зачета в счет оказания медицинских услуг по иным Соглашениям остаток денежных средств переводится на лицевой счет Заказчика/Пациента до получения соответствующего распоряжения.

2.14. Расторжение Договора влечет расторжение всех Дополнительных соглашений и прекращение оказания по ним медицинских услуг, за исключением случая невозможности прекращения оказания медицинских услуг по медицинским показаниям. При этом условия Договора/дополнительного соглашения действуют до момента возникновения возможности приостановления процесса оказания медицинских услуг.

2.15. В случае расторжения Договора/дополнительного соглашения в период оказания медицинских услуг в условиях стационара и при необходимости продолжения стационарного лечения, Исполнитель организует перевод/транспортировку Пациента в медицинские организации, оказывающие бесплатную медицинскую помощь в рамках программы государственных гарантий либо в иную медицинскую организацию по желанию Пациента/Заказчика, если состояние Пациента позволяет это сделать.

2.16. В случае утраты оригинала Договора/Дополнительного соглашения Пациент/Заказчик вправе обратиться с письменным заявлением к Исполнителю о предоставлении заверенной копии документа, Исполнитель в срок не позднее 1 месяца с момента получения соответствующего заявления предоставляет надлежащим образом заверенную копию Договора/Дополнительного соглашения.

3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.

3.1. Медицинские услуги оказываются пациентам Исполнителем в объеме, согласованном при непосредственном обращении пациента/заказчика в Клинику согласно выбранной разовой услуги, либо в объеме, согласованном в Договоре/Дополнительном соглашении согласно выбранной Программе оказания медицинской помощи/Плану лечения.

3.2. Оказание платных медицинских услуг осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиком/режимом работы Исполнителя, информация о котором размещается на информационном стенде и на официальном интернет сайте http://_____. Изменение графика и режима работы Клиники в праздничные и выходные дни регламентируется приказом руководителя, и доводится до сведения пациентов в устной форме, на информационном стенде и на официальном интернет сайте http://_____.

3.3. При возникновении неотложных состояний Исполнитель организует предоставление медицинской помощи без предварительной записи. Оказание медицинских услуг Пациенту, по возможности, осуществляется лечащим врачом или иным врачом-специалистом с учетом занятости, времени приема и других уважительных обстоятельств.

- 3.4. Информацию о времени приема специалистов с указанием часов приема и процедуры, о месте и времени приема врачом можно получить в Клинике в устной форме, на информационном стенде и на официальном интернет сайте http://_____.
- 3.5. Договором/Дополнительным соглашением может быть определен лечащий врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию Пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.
- 3.6. Лечащий врач может быть заменен другим врачом::
- по соглашению между Пациентом/Заказчиком и Исполнителем;
 - в одностороннем порядке Исполнителем в случае невозможности исполнения врачом своих врачебных функций в связи с болезнью или по иным уважительным причинам;
 - на основании письменного заявления Пациента/Заказчика;
 - в случае отказа лечащего врача от наблюдения за Пациентом и его лечения.
- 3.7. Лечащий врач по согласованию с руководителем может отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и ЗДОРОВЬЮ окружающих. В этом случае руководитель Клиники организует замену лечащего врача.
- 3.8. Порядок оказания медицинских услуг в амбулаторных условиях.
- 3.8.1. Условием заключения дополнительного соглашения к Договору о предоставлении медицинской помощи по Программе и оказанию медицинских услуг соответствующих состоянию здоровья Пациента является при необходимости проведение предварительного консультационного приема врачом специалистом, лабораторных и функциональных исследований.
- 3.8.2. Оказание Пациенту медицинских услуг амбулаторно (т. е. в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения) осуществляется в режиме работы Клиники.
- 3.8.3. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется при непосредственном обращении пациента к Исполнителю, по телефону, а также на сайте _____.
- 3.8.4. Для оказания медицинской помощи Пациент обязан посещать Клинику строго в предварительно согласованные сроки и время, за исключением внезапных острых заболеваний и состояний, обострении хронических заболеваний, В случае невозможности явиться в назначенное время пациент/заказчик не позднее, чем за 3 часа до согласованного времени оказания медицинских услуг. Пациент обязан предупредить об этом Исполнителя по телефону.
- 3.9. Порядок оказания медицинской помощи в дневном стационаре.
- 3.9.1. Оказание медицинских услуг в дневном стационаре осуществляется в плановом порядке.
- 3.9.2. Оказание медицинских услуг Исполнителем в дневном стационаре предусматривает медицинское наблюдение и лечение в дневное время, не требующих их круглосуточного осуществления, в соответствии с режимом работы дневного стационара Исполнителя.
- 3.9.3. В случае выявления состояний или возникновения ситуаций, требующих круглосуточного пребывания Пациента в стационаре, Исполнитель направляет Пациента на госпитализацию в другие специализированные медицинские организации, оказывающие стационарную медицинскую помощь.
- 3.9.4. Окончательный объем и стоимость медицинских услуг, оказанных Пациенту в соответствии с условиями Договора/Дополнительного соглашения в дневном стационаре, определяются согласно фактически оказанным услугам по окончании срока предоставления медицинских услуг.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ.

4.1. В соответствии со ст. 13 Федерального закона РФ от 21 ноября 2011г. ГЧ2323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

4.2. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия Пациента или его законного Представителя допускается в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, при этом Исполнитель освобождается от обязанности по информированию Пациента/законного представителя о возникновении подобных обстоятельств.

4.3. Пациент, либо его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья копии и выписки из отражающих состояние здоровья медицинских документов, основания, порядок и сроки предоставления которых установлены действующим законодательством Российской Федерации.

5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ О ВРЕМЕННОЙ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ.

5.1. В случаях временной нетрудоспособности в Клинике оформляются и выдаются Пациентам листки нетрудоспособности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Листок нетрудоспособности по беременности выдается Пациентам, наблюдающимся в Клинике по Договору/Дополнительному соглашению оказания медицинских услуг «Индивидуальное ведение беременности» в 30 недель беременности единовременно продолжительностью на 140 календарных дней (70 календарных дней до родов и 70 календарных дней после родов), а при многоплодной беременности в 28 недель беременности единовременно продолжительностью на 194 календарных дня (84 календарных дня до родов и 110 календарных дней после родов).

В случае, если женщина при обращении в медицинскую организацию в установленный срок отказывается от получения листка нетрудоспособности по беременности на период отпуска по беременности, ее отказ фиксируется в медицинской документации.

5.3. Листок нетрудоспособности при лечении Пациентов в Клинике выдается в следующих случаях:

- при амбулаторном лечении заболеваний Пациентов, связанных с временной потерей нетрудоспособности, - единолично лечащим врачом единовременно на срок до 15 календарных дней включительно, при временной нетрудоспособности более 15 дней - выдается и продлевается по решению врачебной комиссии;
- при стационарном лечении — в день выписки на весь период стационарного лечения.

5.4. Листок нетрудоспособности не выдается по уходу:

- за хроническими больными в период ремиссии;
- в период ежегодного оплачиваемого отпуска и отпуска без сохранения заработной платы;
- в период отпуска по беременности.

6. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ/НАХОЖДЕНИЯ В КЛИНИКЕ.

6.1. При посещении Клиники Пациенты и/или лица, сопровождающие/посещающие Пациентов, обязаны строго соблюдать правила поведения в Клинике, санитарно-эпидемиологического режима, требования пожарной безопасности.

6.2. Пациенты и/или лица его сопровождающие/посещающие обязаны уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам, бережно относиться к имуществу Исполнителя и других пациентов.

6.3. В помещениях и/или на территории Клиники запрещается:

- нахождение в помещении Клиники в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение, в том числе на прилегающей территории;
- распитие спиртных напитков, в том числе слабоалкогольных;
- употребление наркотических средств, ПСИХОТРОПНЫХ и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, а также лицами, имеющим признаки и симптомы острых респираторных или иных инфекционных заболеваний;
- громко разговаривать, шуметь, использовать мобильные телефоны и другие электронные приборы с включенными ЗВУКОВЫМИ сигналами;
- без соответствующего разрешения, осуществлять фото/видео/аудио фиксацию;
- посещение Пациентов, находящихся на стационарном лечении, детьми в возрасте до 14 лет без согласования с администрацией Клиники;
- посещение Пациентов, находящихся на стационарном лечении, посетителями более 2 человек одновременно;
- посещение (нахождение) у Пациентов в неустановленное для посещения время, кроме случаев, согласованных с Администрацией Клиники или предусмотренных Договором/Дополнительным соглашением, в т.ч. ночевать в палате, предназначенной для пребывания одного Пациента или не предназначенной для круглосуточного пребывания сопровождающих лиц;
- нахождение с животными;
- нарушение правил пожарной безопасности;
- использование пиротехнической продукции;
- использование звуковоспроизводящей и звукоусиливающей аппаратуры, музыкального сопровождения и других спецэффектов (кроме случаев, согласованных с Исполнителем);
- употребление нецензурных выражений;
- совершение противоправных действий;
- въезд и выезд автотранспорта на территорию медицинской организации без специального пропуска;
- парковка личного транспорта у подъездов Приемного отделения, въездов и выездов, в т.ч. запасных, на территорию Клиники, а также в других местах, если создаются препятствия для проезда специализированных машин.

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ.

7.1. Обращения граждан могут поступать в Клинику в письменной форме посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений, путем подачи жалобы на имя Главного врача или Генерального директора Клиники, на единый почтовый адрес Горячей Линии Качества info.eurocityclinic@inbox.ru (далее — Горячая Линия Качества), а также в форме обратной связи на сайте КЛИНИКИ http://_____. При обращении посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений заявитель соглашается с тем, что его обращение будет доступно всем лицам, обладающим правами на ознакомление с содержанием книги жалоб и предложений.

7.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями и предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи лично или через своего законного представителя.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, если иной срок не установлен действующим законодательством.

7.4. В случае, если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении, при отсутствии указания адреса в обращении — на почтовый адрес, указанный в договоре, заключенном с Пациентом — физическим лицом (либо ином документе, содержащем сведения о заявителе).

7.5. В случае, если обращение поступило по электронной почте, через Горячую линию Качества или форму обратной связи на сайте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении или тот, с которого оно поступило, за исключением обращений, касающихся информации, относящейся к врачебной тайне.

8. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ УВЕДОМЛЕНИЙ.

8.1. Направление уведомлений, сообщений, обмен информацией (материалами) между Клиникой и Пациентами/Заказчиками совершается в письменной форме, если иное не установлено Договором/дополнительным соглашением.

8.2. Письменные сообщения могут быть направлены по почте России, факсу, электронной почте, курьером, выданы Пациенту/Заказчику (уполномоченному представителю) на руки или доставлены другими способами, позволяющими зафиксировать факт (дату, время) его передачи и отправителя.

8.3. Для обмена электронными или телефонными сообщениями Заказчик/Пациент вправе указать в договоре/Дополнительном соглашении электронный адрес и/или мобильный телефон. Указание Заказчиком/Пациентом данных реквизитов для направления уведомлений толкуется как согласие Пациента/Заказчика на получение уведомлений с использованием средств мобильной связи/технологии отправки электронных сообщений через сеть Интернет на указанный номер/адрес электронной почты без дополнительного направления таких уведомлений в письменной форме на бумажном носителе.

8.4. Пациент/Заказчик обязуется своевременно (не позднее 7 (семи) дней) уведомлять Клинику об изменении почтовых, электронных адресов, телефонов и иных реквизитов. В случае несвоевременного уведомления направленные по прежним реквизитам документы и информация считаются направленными по надлежащему адресу и реквизитам.

8.5. Сообщение (уведомление, требование, сообщение) считается переданным надлежащим образом и полученным адресатом:

- в дату, указанную на копии сообщения (ее представителем или уполномоченным лицом) при вручении сообщения (в том числе при вручении сообщения, направленного с нарочным), либо отказе пациента/заказчика (представителя) от получения сообщения, зафиксированное актом;
- в дату, указанную в уведомлении о вручении сообщения, направленного по почте заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

- в дату отказа пациента/Заказчика от получения направленного сообщения, если этот отказ зафиксирован организацией почтовой связи;
- в дату, на которую сообщение, направленное по почте заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному Пациентом/Заказчиком в Договоре/Дополнительном соглашении, не вручено в связи с отсутствием адресата по указанному адресу (согласно информации, полученной отправителем сообщения от организации почтовой связи);
- в дату направления электронного сообщения по адресу электронной почты заказчика/Пациента, названному в договоре/Дополнительном соглашении согласно п. 7.3. настоящего Положения с указанием в адресе отправителя домена Исполнителя и/или в дату направления смс-сообщения по указанному в Договоре/дополнительном соглашении номеру мобильного телефона Заказчика/пациента.

8.6. Исполнитель не несет ответственности за распространение конфиденциальной информации, в т.ч. сведений, составляющих врачебную тайну, по причинам доступа третьих лиц к принадлежащим Пациенту/Заказчику источникам хранения/получения информации, если такие источники соответствуют контактными реквизитам, указанным при заключении Договора.

9. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе в любое время в одностороннем порядке изменить порядок и условия оказания медицинских услуг, приняв новую редакцию Положения о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «ЕвроСитиКлиник».

9.2. Информация об изменении условий и порядка оказания медицинских услуг подлежит размещению на сайте Исполнителя http://_____ и информационных стендах Клиники. Новая редакция Положения вступает в силу с даты, указанной в Положении.