

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее по тексту – «Правила») разработаны в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» 323-ФЗ от 21.11.11 г., Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации № 1006 от 04.10.12 г.) и другими законодательными и подзаконными актами в области здравоохранения.

Определения и понятия, используемые в настоящих Правилах:

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающий в себя предоставление медицинских услуг.

Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинское вмешательство – выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека, виды медицинского обследования и (или) медицинские манипуляции.

Группа компаний ЦИР – сеть предприятий, работающих под единым товарным знаком «ЦИР» - Центр иммунологии и репродукции.

Клиника (Организация) – ООО «Центр иммунологии репродукции».

Заказчик – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу третьих лиц (пациентов).

Возможно заключение договора об оказании услуг пациенту с заказчиком, который оплачивает заказанные пациентом или для пациента услуги (например, организация платит за своего работника, родители оплачивают за ребенка, дети оплачивают за родителей и т.п.).

Пациент (Потребитель) – физическое лицо, обратившееся в Клинику, имеющее намерение получить медицинские услуги и заключившее с Клиникой договор о предоставлении платных медицинских услуг.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Клиника осуществляет свою деятельность на основании государственных лицензий на осуществление медицинской деятельности, выданных Департаментом здравоохранения города Москвы № ЛО-77-01-000598 от 17.10.2008 г. и № ЛО-77-01-003710 от 11.05.2011 г. и гарантирует своевременность и полноту предоставляемых медицинских услуг, а также их соответствие установленным порядкам оказания медицинской помощи, стандартам, нормативам и правилам медицинской деятельности, обычаям делового оборота.

2. Клиника входит в Группу компаний ЦИР, представляющую собой сеть современных амбулаторно-поликлинических предприятий, объединенных одной целью – оказание квалифицированной медицинской помощи в области акушерства и гинекологии.

В настоящее время Группа компаний ЦИР включает:

ООО «Клиника иммунологии и репродукции»

Адрес: г. Москва, ул. Большой Ордынский пер., д. 4, стр. 5
ОГРН 1087746294855 от 29.02.2008
ИНН 7705832106 КПП 770501001
ОКПО 84888962
Лицензия ЛО-77-01-007260 от 17.12.2013

ООО «Центр иммунологии и репродукции»

Адрес: г. Москва, ул. Люблинская, д. 112
ОГРН 1057746563907 от 04.04.2005
ИНН 7733540867 КПП 772301001
ОКПО 76471771
Лицензия ЛО-77-01-007488 от 22.01.2014

ООО «Центр иммунологии репродукции»

Адрес: г. Москва, 1-ый Новоподмосковный пер., д. 4
ОГРН 1057746544030 от 31.03.2005
ИНН 7734524836 КПП 774301001
ОКПО 76470487
Лицензия ЛО-77-01-000598 от 17.10.2008
Лицензия ЛО-77-01-003710 от 11.05.2011

АНО «Центр иммунологии и репродукции»

(свидетельство Московской Регистрационной Палаты от 12.04.1996 г.)
Адрес: г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д. 13, стр. 14
ОГРН 1027700127795 от 14.08.2002
ИНН 7736156426 КПП 772301001
ОКПО 42955181
Лицензия ЛО-77-01-005208 от 22.08.2012

ООО «Лаборатории ЦИР»

Адрес: г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д. 13, стр. 14
ОГРН 1117746142172 от 28.02.2011
ИНН 7723789693 КПП 772301001
ОКПО 90568431
Лицензия ЛО-77-01-004354 от 02.11.2011

Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления Клиникой и другими предприятиями Группы компаний ЦИР платных медицинских услуг и применимы во всех медицинских предприятиях Группы компаний ЦИР.

3. Клиника оказывает медицинскую помощь путем предоставления платных медицинских услуг в соответствии с утвержденным Прейскурантом.

4. При наличии возможности оказать запрашиваемую Заказчиком или Пациентом услугу Клиника заключает договор о предоставлении платных медицинских услуг (далее по тексту – «Договор»). Оказание медицинских услуг без заключения письменного Договора с Клиникой и предоставления персональных данных в объеме, необходимом для надлежащего заполнения медицинской документации, невозможно. В случае отказа

Пациента от медицинского вмешательства после заключения Договора, Договор расторгается по инициативе Пациента. Клиника информирует Заказчика о расторжении Договора, Заказчик обязан оплатить медицинские услуги, оказанные до получения извещения о расторжении Договора и возместить Клинике расходы, произведенные до момента расторжения в целях исполнения Договора.

5. Пациент по своему выбору может получать медицинскую помощь в любой из клиник Группы компаний ЦИР (Клиника собственными силами и за свой счет обеспечивает передачу необходимой медицинской документации (медкарта и пр.) внутри Группы компаний ЦИР). В случае обращения Пациента за оказанием медицинской помощи в разные клиники Группы компаний ЦИР, необходимо заключение отдельного Договора между Пациентом и конкретной клиникой.

6. Настоящими Правилами устанавливается следующий режим работы Клиники: понедельник – пятница с 7-45 до 21-00, суббота, воскресенье с 8-45 до 17.00 без перерыва на обед. Услуги оказываются по предварительной записи в течение рабочего дня Клиники и в соответствии с графиком приема врачей или соответствующих специалистов Клиники. Изменения в режиме работы Клиники возможны в предпраздничные и праздничные дни, а также в летний период, о чем пациенты заблаговременно информируются любым из следующих способов: при обращении в контакт-центр по телефону, администраторами, информационными объявлениями в клиентской зоне и/или при входе в Клинику, а также на сайте www.cironline.ru (раздел «Новости»).

7. Профессиональная ответственность врачей Клиники застрахована.

8. Выдача обменных карт беременных и листов нетрудоспособности по беременности и родам осуществляется Клиникой в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ

Клиника обязана:

9. Осуществлять медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, соблюдать порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, а также требования локальных актов, в том числе устанавливающих специальный (особый) порядок оказания услуг.

10. До заключения Договора в письменной форме уведомлять Пациента (Заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) врачей Клиники, в том числе назначенных режима лечения, приема лекарственных препаратов, могут снизить качество услуги, повлечь невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

11. Строго соблюдать правила конфиденциальности информации, полученной в результате оказания услуг Пациенту, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о здравоохранении. Информация, составляющая врачебную тайну, может быть передана без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным ст. 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

В целях идентификации Пациентов и защиты их персональных данных при оформлении Договора, последующем обращении к врачу для получения консультации, при сдаче и

получении результатов анализов (в том числе по электронной почте), при обращении в контакт-центр Клиники и при общении по телефону с операторами Клиники, а также при обмене иной информацией с сотрудниками Клиники по электронной почте рекомендовано использование идентификационного кода (номер карты Пациента). При этом Пациент самостоятельно несет ответственность за сохранность данного кода и обеспечивает защиту от несанкционированного доступа к нему третьих лиц.

12. Осуществлять сбор, обработку и передачу персональных данных пациентов в строгом соответствии с Федеральным законом от 27.07.06 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

13. Предоставлять пациентам достоверную информацию об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях.

14. Информировать граждан в доступной форме, в том числе с использованием сети «Интернет», об осуществляемой медицинской деятельности, об уровне образования и квалификации специалистов Клиники.

15. Вести медицинскую документацию в установленном порядке и представлять необходимую отчетность.

16. Обеспечивать учет и хранение медицинской документации, в том числе бланков строгой отчетности.

17. Клиника вправе по собственному усмотрению проводить мероприятия по программе лояльности (акции, конкурсы, анкетирование, опросы в социальных сетях, сезонные скидки, выпуск пластиковых накопительных карт), а также проводить иные рекламные кампании, направленные на повышение информированности целевой аудитории об услугах и специалистах Клиники, и увеличение количества обращений.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

18. Пациент (либо его доверенное лицо) имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

19. Пациент (либо его доверенное лицо) имеет право в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, на основании предварительного письменного заявления получать отражающие состояние здоровья копии медицинских документов и выписки из медицинских документов. При этом справки, заключения и выписки выдаются только по предъявлении паспорта.

20. Пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья.

21. Пациент, проходящий лечение, обязан соблюдать назначения врачей, указания (рекомендации) специалистов Клиники, в том числе, режим лечения и правила поведения пациента в медицинских организациях.

22. В целях сохранения врачебной тайны, персональных данных пациентов, иной конфиденциальной информации на территории Клиники запрещена фото-видео-аудиозапись (съемка). Во избежание сбоя в работе медицинского оборудования перед

входом в медицинский кабинет Пациент должен отключить мобильный телефон.

УСЛУГИ КЛИНИКИ

23. Клиника оказывает услуги силами собственных специалистов в объеме, определенном действующими лицензиями, а также путем привлечения (по своему усмотрению) сторонних специалистов или организаций как входящих, так и не входящих в Группу компаний ЦИР.

24. Медицинские услуги в Клинике могут быть оказаны в виде:

- **предоставления однократной (разовой) услуги** по инициативе Пациента (выполнение назначений врача Клиники, врача другого медицинского учреждения или при изъявлении личного желания) и в сроки, согласованные с Клиникой и с Пациентом. При этом количество обращений за однократной (разовой) услугой в период действия Договора не ограничено. Перечень и стоимость однократных (разовых) услуг, условия и возможное время их получения указываются в прейскуранте и на сайте Клиники.

- **прикрепления Пациента к одной или нескольким программам**, разработанным специалистами Клиники, в которых заранее согласованы перечень входящих лечебно-диагностических мероприятий и сроки их прохождения (например, ведение беременности, диспансеризация и пр.). Перечень программ Клиники регулярно обновляется. Сведения о действующих программах можно посмотреть на сайте www.cironline.ru. Прикрепление к конкретной программе оформляется отдельным Договором или Приложением к Договору. При этом Договор продолжает действовать в части тех заказов, которые не входят в программу. После подписания договора прикрепления на весь срок действия такого договора Пациент получает статус «Прикрепленный пациент».

- **предоставления услуги с «неделимым блоком»** (она может быть и разовой, и программной). Специалистами Группы компаний ЦИР на основе стандартов оказания услуг и мировом опыте разработаны специальные комплексы диагностических и лечебных мероприятий, позволяющие Пациенту сделать выбор в пользу определенного объема исследования (минимум, стандарт, полное), цели исследования (для беременных, диагностика отдельных органов и пр.), и/или соответствующие типовому плану обследования и лечения (диспансеризация, ведение неосложненной беременности и др.). Применяемая в Группе компаний ЦИР маркетинговая политика позволяет установить специальные скидки на ряд комплексных услуг (программы обследования, ведение беременности по Договору, блоки анализов, психопрофилактическая подготовка беременных к родам и пр.) с условием оказания данных комплексов в полном объеме без возможности отказа от части комплексной услуги после её оплаты и в процессе её предоставления (запущенные в работу лабораторные исследования, частично выполненные услуги Программы и пр.), за исключением случаев отказа по медицинским показаниям или отдельно прописанных пунктов в заключаемых договорах при прикреплении к конкретным программам. Подобные комплексы имеют свой артикул в прейскуранте Клиники.

При этом Пациент самостоятельно определяет, какой вид услуги оплачивать: неделимый блок по специальной цене (без возможности изменить объем услуг) или каждую услугу по отдельности (с учетом возможных для данного Пациента индивидуальных скидок по программе лояльности Группы компаний ЦИР).

25. Специальные предложения предполагают скидки на услуги, либо акции со

специальными (иными от базовых) прописанными условиями получения услуги, действующими ограниченными периодом времени.

26. Перечень услуг Клиники, получение которых в интересах здоровья Пациента, невозможно без назначения врача, а также перечень услуг Клиники, получение которых в интересах здоровья Пациента, невозможно без предварительного прохождения комплекса диагностических исследований, утверждается Главным врачом Клиники. Данные перечни размещаются на сайте www.cironline.ru.

27. Медицинские услуги оказываются при наличии согласия с общим планом обследования и лечения и подписанного Пациентом (его законным представителем) информированного добровольного согласия, данного в порядке, установленном законодательством РФ об охране здоровья граждан.

28. Клиника имеет право на отказ от предоставления медицинских услуг в случае возникновения объективной невозможности предоставить требуемую услугу (в том числе при возникновении медицинских противопоказаний, при отсутствии возможности обеспечить безопасность услуги).

29. Клиника имеет право на вызов наряда полиции в случае совершения Пациентом или сопровождающим его лицом действий, направленных на дестабилизацию работы Клиники.

30. Однократная (разовая) услуга оказывается при наличии следующих условий:

- между Клиникой и Пациентом заключен Договор;
- Пациентом произведена 100 % предоплата стоимости запрашиваемой услуги;
- администратором Клиники оформлена первичная документация для получения данной услуги (направление, талон, техническое задание и пр.).

31. Прикрепление и обслуживание Пациента по программе осуществляется при наличии следующих условий:

- между Клиникой и Пациентом заключен Договор;
- между Клиникой и Пациентом заключен договор о предоставлении платных медицинских услуг в соответствии с выбранной программой;
- Пациентом произведена оплата стоимости, оговоренной в договоре по программе (неделимый блок или иное). Если программа предполагает возможность покупки услуги вне неделимого блока, сохраняется правило 100% предоплаты данной услуги.
- Пациент имеет первичную документацию для получения данной услуги.

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

32. При первичном обращении Пациента в Клинику администратор рецепции обязан проверить документ, удостоверяющий личность (а Пациент обязан предъявить такой документ), оформить на основании такого документа Договор и другие необходимые документы с присвоением индивидуального идентификационного кода (номера карты) Пациента и выдать Пациенту визитку с указанием присвоенного идентификационного кода (номера карты).

33. В дальнейшем при обращении Пациента в Клинику по вопросу оказания услуг администратор рецепции по предъявлении Пациентом паспорта либо номера карты обязан оформить необходимую первичную документацию и выдать ее Пациенту.

34. Пациент обязан оплатить услугу до момента обращения к специалисту Клиники.
35. Пациент вправе предварительно записаться на прием или диагностическую процедуру непосредственно в Клинике у администратора рецепции по телефону (495)514-00-11 или через контакт-центр (в том числе, с использованием услуги предварительной записи на официальном сайте Клиники). Однако, предварительная запись через сайт Клиники без подтверждения её по телефону, не действительна. Для подтверждения наличия зарезервированного места в графике врача с Пациентом (по указанному в форме заявки телефону) связываются специалисты контакт-центра и производят фактическую запись на приём. График работы врача можно узнать по телефону через контакт-центр, непосредственно в Клинике или на сайте Клиники. При предварительной записи Пациенту необходимо прийти в Клинику с учетом времени, необходимого для оформления документов.
36. Пациент обязан явиться на прием/процедуру в точно назначенное ему время. В случае опоздания Пациента на прием/процедуру более чем на 15 минут, оказание услуг возможно только при наличии свободных мест в записи к врачам или на процедуры.
37. В случае обращения Пациента в день оказания услуги и без предварительной записи, оказание услуг возможно только при наличии свободных мест в записи к врачам или на процедуры.
38. Прием специалистами осуществляется по предварительной записи с временным интервалом, устанавливаемым по решению руководства Клиники. Клиника несет ответственность за своевременность приема только при наличии вины Клиники.
39. При проведении консультации врач проводит сбор анамнеза и осмотр Пациента, устанавливает предварительный диагноз, определяет методы и возможные варианты лечения, последствия лечения и предполагаемые результаты, степень риска лечения и возможные осложнения и подробно информирует об этом Пациента. По результатам обследования врач составляет план лечения, определяющий согласованный сторонами объем оказываемых Пациенту услуг.
40. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение Пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, по требованию Пациента (или его доверенного лица), выдает направление для консультаций у других профильных врачей-специалистов Клиники или в другие медицинские учреждения. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи. В случае отсутствия лечащего врача Пациента по уважительным причинам (болезнь, плановый отпуск или другие обстоятельства), Клиника по желанию Пациента предоставляет на этот период другого врача.
41. В целях совершенствования организации оказания медицинской помощи, принятия решений в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам диагностики, лечения, осуществления оценки качества, обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов, обеспечения назначения и коррекции лечения, а также принятия решения по иным медицинским вопросам в Клинике создается Врачебная комиссия. Решение Врачебной комиссии оформляется протоколом и вносится в медицинскую документацию Пациента. Порядок формирования Врачебной комиссии и порядок ее работы определяется внутренними документами Клиники.

42. В случае возникновения экстренной ситуации в рабочее время Пациент может обратиться в Клинику по специально выделенному для экстренных случаев телефону; в нерабочее время Пациент обращается в скорую медицинскую помощь. При оказании скорой медицинской помощи, в случае необходимости, осуществляется медицинская эвакуация, представляющая собой транспортировку граждан в целях спасения жизни и сохранения здоровья (в том числе лиц, находящихся на лечении в медицинских организациях, в которых отсутствует возможность оказания необходимой медицинской помощи при угрожающих жизни состояниях, женщин в период беременности, родов, послеродовой период и новорожденных).

43. По согласованию с Клиникой Пациент может присутствовать на консультации с супругом, другим родственником или доверенным лицом (если это не создает препятствий лечебному процессу и наблюдению), при этом время консультации не увеличивается. В целях выполнения требований о конфиденциальности и защите персональных данных для участия в совместной консультации Пациент должен заранее сообщить данные сопровождающего его лица, заполнив соответствующую анкету. Оплата такой консультации производится по соответствующему артикулу, указанному в действующем прейскуранте.

44. Клиника обязана оказать платную медицинскую услугу, определенную Договором, с использованием собственных лекарственных средств, медицинских изделий, расходных материалов и других средств. По просьбе Пациента Клиника вправе использовать лекарственные средства Пациента, при этом ответственность за качество препарата несет Пациент.

ОРГАНИЗАЦИЯ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

45. Забор биоматериала для исследований (анализов), проводится в дни и часы, установленные Клиникой в действующем графике сдачи и готовности анализов.

46. Пациент обязан сдавать биоматериалы для исследований (анализов) в соответствии с правилами сдачи анализов (памятка) и консультациями, разъяснениями специалиста (врача) Клиники.

47. Состав анализов, характеристики выполняемых анализов, в том числе единицы измерения, способ определения, размещены на бланке технического задания для сдачи анализов и на сайте www.cirlab.ru. Пациент имеет право уточнить эту информацию по телефону или при обращении в Клинику.

48. Срок готовности результатов исследований (анализов) устанавливается Клиникой самостоятельно в действующем графике сдачи и готовности анализов, который размещен на информационных стендах и стойках в Клинике, а также срок изготовления публикуется на сайтах Клиники по адресу: www.cironline.ru <http://www.cironline.ru/> и/или www.cirlab.ru, в разделе «Анализы лаборатории ЦИР».

49. В порядке исключения, в зависимости от медицинских и/или технологических причин возможно увеличение срока изготовления результатов исследований (анализов). В этом случае отсутствие и/или непредставление Пациенту результатов исследований (анализов) в срок установленный в графике сдачи и готовности анализов, не является нарушением Клиникой своих обязательств. Информация об изменении сроков готовности публикуется на сайте www.cirlab.ru, размещается на информационных стендах в Клинике.

50. Результаты исследований (анализов) оформляются в письменном виде за подписью ответственных лиц и с оттиском печати лаборатории-исполнителя и Клиники. Результаты исследований (анализов) без подписи ответственных лиц и/или без оттиска печати Клиники, для третьих лиц, являются недействительными.

51. Если в ходе лабораторных исследований (анализов) выяснится, что биоматериал не пригоден для исследований (анализов) и/или сданный биоматериал получен в недостаточном количестве или требуются дополнительные исследования, Пациент обязан повторно произвести сдачу биоматериалов для исследований (анализов) в течение согласованного с Клиникой срока, но не позднее 3 (трех) месяцев с момента обращения, указанного в направлении на передачу биоматериала, переданного ему одним из следующих способов:

- путем направления электронного письма по адресу электронной почты Пациента указанного в медицинской карте;
- путем направления заказного письма по адресу места проживания Пациента указанного в медицинской карте;
- путем устного информирования Пациента по телефону.

Направление Пациенту информации более чем одним из названных способов, является правом Клиники, а не обязанностью. Плата за повторный забор биоматериала не взимается.

При отказе Пациента от повторной сдачи анализа денежные средства не возвращаются, за исключением случаев, когда повторная сдача анализов нецелесообразна. Решение о целесообразности принимается врачебной комиссией на основании письменного заявления пациента и предоставленных Пациентом документов.

52. В целях улучшения качества и достоверности лаборатория-исполнитель имеет право за свой счет провести дополнительные подтверждающие исследования с соответствующим увеличением срока готовности анализа, предупредив об этом Пациента одним из указанных выше способов до или в день планового срока готовности результата с указанием нового срока готовности анализа.

53. Результаты исследований (анализов) хранятся в Клинике на бумажном носителе в течение 3 (Трех) месяцев с момента их получения. По истечении указанного срока результаты исследований (анализов) хранятся только в электронном виде.

54. В случае поступления проб для проведения анализов в отсутствие Пациента (биоматериалы для проведения пренатального скрининга, привезенные из медицинских учреждений, где Пациент находится на лечении, биоматериал после проведения аборта, биоматериалы, присланные из других городов, биоматериалы, взятые у детей) договор оформляется от имени Заказчика с указанием данных Пациента.

55. Получение результатов анализов возможно при визите в Клинику лично по предъявлении паспорта или номера карты Пациента, по электронной почте или в виде смс-сообщения (некоторые виды анализов). Для получения результатов по электронной почте необходимо заполнить и подписать заявку на данную услугу, проверив актуальный адрес электронной почты. Неполучение результатов анализов по электронной почте не является виной Клиники, так как возможны технические причины неполучения, в том числе, в связи с работой спам-фильтров. При получении результатов анализов по электронной почте Клиника не гарантирует абсолютное сохранение врачебной тайны и Пациент понимает наличие возможного доступа к указанной информации со стороны третьих лиц.

ПОРЯДОК ОТКАЗА ОТ УСЛУГ И ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

56. Пациент вправе отказаться от разовой услуги до момента ее осуществления. В этом случае Клиника производит возврат предварительно оплаченных денежных средств в день обращения.

57. В случае отказа Пациента от услуги, которая должна быть оказана в соответствии с договором на неделимый блок услуг, денежные средства Пациенту не возвращаются (кроме случаев возврата по Договору на ведение беременности за услуги, не полученные по уважительной причине/медицинским показаниям и возвратов по программам Клиники).

58. В случае досрочного расторжения Договора на ведение беременности Пациент обязан уведомить Клинику об этом не менее чем за 10 рабочих дней до предполагаемого момента расторжения Договора с указанием причины отказа от услуги. В этом случае возврат денежных средств производится на основании заявления Пациента, исходя из фактически оказанных услуг, с учетом маркетинговой политики Клиники, в течение 10 рабочих дней после подписания Акта об оказании услуг.

59. В случае отказа Пациента после заключения Договора от получения медицинских услуг Договор расторгается по инициативе Пациента (решение отражается в протоколе заседания Врачебной комиссии), при этом Пациент оплачивает фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

60. Медицинская документация хранится в Клинике в соответствии с требованиями действующего законодательства.

61. Сведения (информация) из медицинской документации выдаются Пациенту (его доверенному лицу) в виде выписки либо надлежащим образом заверенной копии по письменному заявлению Пациента в согласованные с Клиникой сроки.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

62. Осложнения и другие побочные эффекты медицинского вмешательства, возникающие вследствие биологических особенностей организма Пациента и вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, не являются недостатками качества услуг, если услуги оказаны с соблюдением всех необходимых действий и условий, предъявляемых к услугам данного вида.

63. Клиника не несет ответственности за недостатки оказанных услуг, а также за вред, причиненный здоровью Пациента, наступившие в результате:

- неявки или несвоевременной явки на запланированный прием для продолжения лечения или контрольного осмотра;
- несоблюдения Пациентом рекомендаций врача;
- несоблюдения Пациентом рекомендованного плана лечения, этапов и сроков лечения;
- несообщение или недостоверное сообщение Пациентом сведений о состоянии своего здоровья;
- при отказе Пациента от медицинского вмешательства, диагностического обследования и (или) профилактических мероприятий;

- при возникновении аллергических реакций (на лекарственные препараты или материалы), о возможности возникновения которых Клиника не была предупреждена;
- при устранении недостатков оказанной услуги в другой медицинской организации без согласования с Клиникой.

64. В случае нарушения прав Пациента он и/или его доверенное лицо вправе обратиться с соответствующей претензией.

65. В случае возникновения разногласий досудебный (претензионный) порядок разрешения споров обязателен. Претензия должна быть направлена на имя Главного врача Клиники в письменном виде с указанием причины, вызвавшей необходимость обращения, и подписана Пациентом (его доверенным лицом).

66. Клиника обязана в течение 10 (Десяти) дней с момента получения письменной претензии рассмотреть ее и предоставить Пациенту (его доверенному лицу) мотивированный письменный ответ. При этом руководство и персонал Клиники приложит все усилия и предпримет все возможные шаги для мирного урегулирования возникшей спорной ситуации.

ОБРАЗЕЦ