

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 № 736 от 11.05.2023 г.), другими законодательными и подзаконными актами в области здравоохранения.

Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления платных медицинских услуг медицинской организацией -----

Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками медицинской организации и заказчиками (потребителями), имеющими намерение заключить договор о предоставлении платных медицинских услуг.

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) –

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 для себя либо в интересах третьего лица и заключившее с Клиникой договор о предоставлении платных медицинских услуг.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Клиника осуществляет свою деятельность на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Департаментом здравоохранения г. Москвы. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается в соответствии с порядками оказания медицинской помощи; на основе клинических рекомендаций; с учётом стандартов медицинской помощи; согласно требованиям юридических, профессиональных и морально-этических норм. Клиника гарантирует своевременность и полноту предоставляемых медицинских услуг.

2. Клиника входит в Группу компаний ЦИР, представляющую собой сеть современных амбулаторно-поликлинических и диагностических предприятий, объединённых одной

целью – оказание квалифицированной медицинской помощи в области акушерства, гинекологии, андрологии, УЗ-диагностики, лабораторной диагностики.

В настоящее время в Группу компаний ЦИР входят следующие медицинские организации:

АНО «Центр иммунологии и репродукции»

(свидетельство Московской Регистрационной Палаты от 12.04.1996 г.)

Адрес: 115088 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 г.

Регистрационный номер ЛО41-01137-77/00370583

ООО «Центр иммунологии репродукции»

Адрес: 125171 г. Москва, 1-ый Новоподмосковный пер., д. 4

ОГРН 1057746544030 от 31.03.2005

ИНН 7734524836 КПП 774301001

ОКПО 76470487

Лицензия ЛО-77-01-013792 от 24.01.2017 г.

Регистрационный номер ЛО41-01137-77/00311168

ООО «Центр иммунологии и репродукции»

Адрес: 109369 г. Москва, ул. Люблинская, д. 112

ОГРН 1057746563907 от 04.04.2005

ИНН 7733540867 КПП 772301001

ОКПО 76471771

Лицензия ЛО-77-01-015004 от 12.10.2017 г.

Регистрационный номер ЛО41-01137-77/00316754

ООО «Клиника иммунологии и репродукции»

Адрес: 109369 г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Марьино, улица Люблинская, дом 112, помещение 4Н

ОГРН 1087746294855 от 29.02.2008

ИНН 7705832106 КПП 772301001

ОКПО 84888962

Лицензия ЛО-77-01-014999 от 12 октября 2017 г.

Регистрационный номер ЛО41-01137-77/00316748

ООО «Лаборатории ЦИР»

Адрес: 115088 г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д. 13, стр. 14

ОГРН 1117746142172 от 28.02.2011

ИНН 7723789693 КПП 772301001

ОКПО 90568431

Лицензия ЛО-77-01-013791 от 24.01.2017 г.

Регистрационный номер ЛО41-01137-77/00311166

ООО «Клиника иммунологии репродукции»

Адрес: 108814 г. Москва, п. Сосенское, ул. Александры Монаховой, д. 95, корп. 2

ОГРН 1157746991775 от 29.10.2015 г.

ИНН 7723415218 КПП 772301001

ОКПО 51236891

Лицензия ЛО-77-01-013166 от 21.09.2016 г.
Регистрационный номер ЛО41-01137-77/00308502

ООО «ЦИР-П»

Адрес 142116, Московская обл., г. Подольск, Революционный проспект, дом 16, пом. 2
ОГРН 1165074056729 от 10.08.2016 г.
ИНН 5036160737 КПП 503601001
ОКПО 03900388

Лицензия ЛО-50-01-008200 от 10.11.2016 г.
Регистрационный номер ЛО41-01162-50/00309749

3. Клиника оказывает медицинскую помощь путем предоставления платных медицинских услуг в соответствии с утвержденным Прейскурантом (Перечнем услуг), основанном на Номенклатуре медицинских услуг.

4. При наличии возможности оказать запрашиваемую Заказчиком (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 (Пациент) 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, кроме случаев прикрепления к конкретным программам (например, договор на ведение беременности). Клиника собственными силами и за свой счет обеспечивает передачу необходимой медицинской документации (медицинская карта 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 каждой конкретной клиникой.

6. Настоящими Правилами устанавливается следующий режим работы Клиники: понедельник – четверг с 7-45 до 20-00, пятница с 7-45 до 15-00, 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. Выдача обменных карт беременных и листков нетрудоспособности осуществляется Клиникой в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ

Клиника обязана:

8. Организовывать и оказывать медицинскую помощь при предоставлении платных

медицинских услуг в соответствии с порядками оказания медицинской помощи; на основе клинических рекомендаций; с учётом стандартов медицинской помощи; согласно требованиям юридических, профессиональных и морально-этических норм.

9. 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.

10. 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».

11. 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 в порядке, установленном действующим законодательством и локальными актами.

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 на увеличение количества обращений.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

18. Пациент имеет право на выбор врача, при наличии в Клинике нескольких врачей необходимой специальности.

19. Пациент имеет право на письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведение консилиума врачей.

20. Пациент имеет право на диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

21. 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.

22. 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, порядок выдачи которых определяется локальными актами.

23. Пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья.

24. Пациент обязан соблюдать настоящие Правила, а также назначения врачей, указания (рекомендации) специалистов Клиники, в том числе, санитарно-эпидемиологический режим, режим лечения и правила поведения Пациента в медицинских организациях.

25. Пациент обязан проявлять в общении с сотрудниками Клиники и другими пациентами Клиники такт, уважение и доброжелательность; не предпринимать действий, способных нарушить права других лиц; бережно относиться к имуществу Клиники.

26. 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.

27. В целях соблюдения требований пожарной безопасности, соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации;
- курить в помещениях Клиники;
- громко разговаривать (в том числе по мобильному телефону), шуметь, хлопать дверью;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- являться на приём к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении (такие Пациенты удаляются из помещения Клиники сотрудниками правоохранительных органов);
- оставлять без присмотра личные вещи;
- посещать Клинику с животными.

УСЛУГИ КЛИНИКИ

28. Клиника оказывает услуги силами собственных специалистов в объеме, определенном

действующей лицензией, а также путем привлечения (по своему усмотрению) сторонних специалистов или организаций как входящих, так и не входящих в Группу компаний ЦИР.

29. 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 не ограничено в течение всего срока действия договора. 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). 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 к конкретной программе на весь срок действия этого договора Пациент получает статус «Прикрепленный пациент», и услуги по выбранной программе оказываются только на базе той клиники, с которой был заключён такой договор прикрепления. Услуги, не входящие в программу, могут быть оказаны в любой клинике по выбору Пациента.

- **предоставления услуги с «неделимым блоком»** (она может быть и разовой, и программной). Специалистами Группы компаний ЦИР на основе стандартов оказания услуг и мировом опыте разрабатываются 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, различные блоки анализов 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).

30. Специальные предложения предполагают скидки на услуги, либо акции со специальными (отличными от базовых) условиями получения услуги, действующими ограниченный период времени.

31. 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 Генеральным директором (Главным врачом Клиники). Данные перечни размещаются на сайте www.cironline.ru.

32. 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.

33. 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).

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

35. 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.).

36. Прикрепление и обслуживание Пациента по выбранной им 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

37. 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).

38. 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.

39. Пациент обязан оплатить услугу до момента обращения к специалисту Клиники.

40. Пациент вправе предварительно записаться на прием или диагностическую процедуру непосредственно в Клинике у администратора рецепции или по телефону (495)514-00-11 через контакт-центр (в том числе, путём заполнения специальной формы на официальном сайте Клиники). Предварительная запись через сайт Клиники действительна только после её подтверждения по телефону. Для подтверждения наличия зарезервированного места в

графике врача специалисты контакт-центра связываются с Пациентом по указанному в форме заявки телефону и производят фактическую запись на приём. График работы врача можно узнать по телефону через контакт-центр, непосредственно в Клинике или на сайте. При предварительной первичной записи Пациенту необходимо прийти в Клинику с учетом времени, необходимого для оформления документов.

41. 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.

42. 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.

43. 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.

44. 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.

45. 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.

46. 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.

47. В случае возникновения экстренной ситуации в рабочее время Клиники Пациент может обратиться в Клинику через единый контакт-центр по телефону 8(495)5140011; в нерабочее время Пациент обращается в службу скорой медицинской помощи. 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).

48. 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 (парной) консультации производится по отдельному артикулу, указанному в действующем прейскуранте.

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

ОРГАНИЗАЦИЯ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

50. Забор биоматериала для исследований (анализов), проводится в дни и часы, установленные Клиникой без предварительной записи в порядке очерёдности. Результаты анализов предоставляются Пациенту в действующем графике сдачи и готовности анализов.

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

52. 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.

53. Срок готовности результатов исследований (анализов) устанавливается Клиникой самостоятельно в действующем графике сдачи и готовности анализов, который размещен на сайтах Группы компаний ЦИР: www.cironline.ru и/или www.cirlab.ru, в разделе «Анализы лаборатории ЦИР».

54. 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.

55. 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.

56. 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, Пациенту необходимо 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 пересдачу 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 (неактуальна).

57. 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.

58. 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.

59. 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.

60. 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 Пациенту необходимо заполнить и подписать заявку на данную услугу, указав актуальный адрес электронной почты. Неполучение результатов анализов по электронной почте не является виной Клиники, так как возможны технические причины неполучения, в том числе, вызванные 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

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

62. В случае отказа Пациента от услуги, которая 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).

63. 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.

64. В случае отказа Пациента после заключения Договора от получения медицинских услуг Договор расторгается по инициативе Пациента, при этом Пациент оплачивает фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

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

66. Сведения (информация) из медицинской документации выдаются Пациенту (его доверенному лицу) в виде выписки либо надлежащим образом заверенной копии по письменному заявлению Пациента в сроки, установленные локальными актами Клиники.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

67. 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.

68. 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.

69. В случае нарушения прав Пациента он и/или его доверенное лицо вправе обратиться с соответствующей письменной претензией по адресу Клиники.

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

71. 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.