УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом директора ООО «Альтра»
№ _____ от 01.09.2026 г.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
В ООО «АЛЬТРА»

г. Красноярск – 2026 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящие Правила оказания платных медицинских услуг (далее по тексту – Правила) определяют порядки, условия, формы оказания платных медицинских услуг, их оплату, права и обязанности медицинской организации и пациентов в Обществе с ограниченной ответственностью «Альтра» (частная клиника «effi»)_ - далее по тексту – Клиника, ОГРН 1092468051422, ИНН 2460219772, юридический адрес: 660018, г. Красноярск, ул. Историческая, 111, корпус 3 строение 2, (обособленное подразделение: г. Красноярск, ул. Дубровинского, 50), лицензии на осуществление медицинской деятельности: регистрационный номер ЛО41-01019-24/00359911 от 09.11.2015г. и регистрационный номер ЛО17-01019-24/00143430 от 18.08.2014 г., лицензирующий орган - Министерство здравоохранения Красноярского края, статус лицензий «действует».

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом "О персональных данных" от 27.07.2006 № 152-ФЗ, Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 № 323-ФЗ, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил оказания медицинскими организациями платных медицинских услуг» №659 от 30.95.2026 г.

1.3. Необходимая информация доведенная до сведения Потребителей расположена на сайте Клиники www.effi-clinic.ru и информационном стенде-стойке в Клинике:

- стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг
- клинические рекрмендации
- информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медпомощи.
- документы о государственной регистрации юридического лица
- правила поведения пациента в ООО «Альтра»
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг,
- образцы договоров об оказании платных медицинских услуг и дополнительных соглашений
-перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, (действующий прейскурант цен в рублях),
- режим работы клиники
- лицензии на осуществление медицинской деятельности
- сведения о контролирующих органах.

1.4. Клиника предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует законодательно установленным порядкам и стандартам, условиям заключенного договора, а при отсутствии условий – требованиям, предъявляемым к услугам аналогичного вида.

1.5. Пациент дает свое согласие на сбор, обработку, хранение, распространение и использование Клиникой персональных данных Пациента (заказчика), которые станут ей известны в процессе исполнения договора, в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных». Все действия с персональными данными необходимы исключительно в целях исполнения предмета договора – оказание медицинских услуг, а также требований законодательства РФ.

1.6. При оказании платных медицинских услуг Клиника соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных форм, порядку и срокам их предоставления.

1.7. График работы Клиники, а также график работы администрации Клиники утверждаются директором ООО «Альтра» и доводятся до сведения Пациентов путем размещения информации на официальном сайте Клиники www.effi-clinic.ru и информационных стендах (стойках). Время работы Клиники установлено в следующем порядке:

Клиника (г. Красноярск, ул. Историческая, 111, корпус 3 строение 2) :
- с понедельника по субботу – с 9-00 до 21-00,
- в воскресенье – с 11-00 до 17-00,
- дневной стационар работает круглосуточно.

Клиника (г. Красноярск, ул. Дубровинского, 50):
- с понедельника по субботу – с 8-00 до 20-00,
- воскресенье – выходной день.

Администрация Клиники (г. Красноярск ул. Историческая, 111, корпус 3 строение 2):
- с понедельника по пятницу – с 9-00 до 18-00,
- суббота и воскресенье – выходные дни.

В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора Клиники. Информация о праздничных (нерабочих днях) размещается на сайте www.effi-clinic.ru и информационных стендах (стойках), доступных неограниченному кругу лиц в часы работы Клиники.

1.5. График работы врачей всех специальностей (дни и часы приема) составляется и утверждается главным врачом Клиники.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ОПЛАТА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. Медицинские услуги в Клинике оказываются Пациентам (взрослому и детскому населению) на платной основе на основании Договоров на оказание платных медицинских услуг (и дополнительных соглашений к ним). Договор на предоставление платных медицинских услуг является договором возмездного оказания услуг.

2.2. Платные медицинские услуги оказываются Пациентам за счет личных средств, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются Прейскурантом цен Клиники.

2.3. При первичном обращении в Клинику до заключения договора на оказание платных медицинских услуг Пациент (представитель Пациента, Заказчик) уведомляется о возможности получения аналогичных медицинских услуг в рамках программы государственных гарантий ОМС в лечебном учреждении по месту своего прикрепления, о необходимости соблюдения указаний (рекомендаций) медицинского работника (врача) и о последствиях несоблюдения.

2.4. Заключение договоров на оказание платных медицинских услуг оформляется менеджером Клиники при первом обращении Пациента в Клинику. В дальнейшем, при обращении за оказанием конкретной услуги Сторонами заключается дополнительное соглашение, в котором Сторонами согласуются перечень требуемых Пациенту услуг, срок выполнения, стоимость, порядок оплаты и другие условия.

2.5. Договоры заключаются с дееспособными Пациентами, Заказчиками (физлицами и организациями - работодателями Пациентов). Договоры в отношении Пациентов, в возрасте до 15 лет (либо в отношении пациентов, которые по своему физическому или психическому состоянию лишены возможности самостоятельно реализовать свои права), заключаются с их законными представителями. Договоры в отношении пациентов в возрасте от 15 до 18 лет могут быть заключены с их законными представителями либо с согласия законных представителей с самими пациентами в возрасте с 15 до 18 лет. Согласие на заключение таких договоров дается законным представителем при непосредственном их присутствии в Клинике в момент дачи такого согласия, либо по представлению подростком нотариально заверенного согласия законного представителя на заключение такого рода договоров.

2.6. Со стороны Клиники договор подписывает уполномоченное на совершение этого действия ответственное лицо.

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ (УСЛУГ).

3.1. Медицинская помощь (услуги) оказывается Пациентам исключительно при условии подписания информированного добровольного согласия (далее – ИДС), данного Пациентом (представителем Пациента) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2. Информированное добровольное согласие (далее ИДС) на каждую медицинскую услугу письменно дает Пациент в возрасте с 15 лет самостоятельно. За пациентов, не достигших 15 лет, либо по своему физическому или психическому состоянию лишённых возможности самостоятельно реализовать свои права, ИДС дают (подписывает) его законные представители.

3.3. В соответствии с действующим законодательством законными представителями являются - родители, усыновители, опекуны или попечители. Родственные связи или соответствующие полномочия лиц, являющихся законными представителями физического лица, удостоверяются документами, предусмотренными законом (свидетельство о рождении, судебное решение, свидетельство о государственной регистрации усыновления (удочерения), акт органа опеки и попечительства об установлении опеки или попечительства).

3.4. Лечащим врачом, оказывающим непосредственную медицинскую помощь Пациенту в период его наблюдения, обследования и лечения в Клинике, является врач определенной медицинской специализации, в зависимости от причины обращения Пациента за медицинской помощью. Врач назначается по выбору Пациента с учетом согласия врача. Врач организует осмотр, диагностику, наблюдение и лечение Пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к иным врачам-специалистам и на направляет на своевременное квалифицированное обследование. Рекомендации врачей-специалистов реализуются по согласованию с врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни Пациента. направляет на своевременное и квалифицированное обследование. Врач по согласованию с главным врачом может отказаться от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни самого Пациента, в случаях несоблюдения Пациентом врачебных предписаний и рекомендаций, условий заключенного с ним Договора на предоставление платных медицинских услуг или настоящих Правил.

3.5. Проведение медицинскими сестрами Клиники манипуляций осуществляется только по назначению врача Клиники. Пациенты с назначениями врачей других медицинских организаций проходят осмотр врачом Клиники, который назначает лечение в соответствии с результатами осмотра. Осмотр оплачивается Пациентом в соответствии с Прейскурантом цен на оказание услуг Клиники.

4. ОПЛАТА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.

4.1. Пациент (заказчик) обязан оплатить предоставленные Клиникой медицинские услуги в полном объеме в соответствии с Дополнительным соглашением к Договору, регламентирующем перечень услуг, стоимость, сроки ожидания, соки оказания услуги (услуг), порядок оплаты.

4.2. Оплата за медицинские услуги производится безналичным расчётом (для организаций), наличными средствами или с использованием банковских карт (по выбору пациента). Клиника вправе устанавливать акции, Положения о которых размещаются на официальном сайте www.effi-clinic.ru и информационных стендах-стойках. Расчеты с персоналом клиники (кроме менеджера-кассира) строго запрещены.

4.3. Пациенту (заказчику) выдается документ, подтверждающий произведенную оплату оказанных медицинских услуг в виде контрольно-кассового чека, квитанции или иного бланка строгой отчетности.

4.4. По требованию Пациента (Заказчика, законного представителя пациента) ему может быть выдан электронный чек в соответствии с п. 2 ст.1.2 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ. Менеджер Клиники направляет Пациенту (Заказчику, законному представителю пациента) кассовый чек в электронной форме на его номер телефона или его адрес электронной почты в том случае, если он изъявил желание получить кассовый чек в электронном формате и предоставил свой номер телефона или адрес электронной почты менеджеру Клиники до осуществления расчетов. В этом случае выдается два чека: электронный и на бумажном носителе. Если Пациент (Заказчик, законный представитель) до момента расчета не сообщил менеджеру Клиники о желании получить электронный чек, то менеджер Клиники по умолчанию выдает Пациенту (клиенту) только бумажный чек. Отправка электронного чека возможна только до закрытия продажи на кассе (т.е. до того, как бумажный чек был распечатан).

Пациент (Заказчик, законный представитель) не вправе требовать электронный чек после получения на руки его бумажного варианта, связи с тем, что технически это не предусмотрено. Однако, в любом случае, возможно просмотреть и распечатать цифровую копию документа, отсканировав QR-код на бумажном чеке с помощью специального приложения ФНС. Чеки, выданные в бумажном варианте предоставляются только в единственном экземпляре и восстановлению не подлежат, в связи с чем необходимо сохранять всю документацию (включая чеки), получаемую при оформлении оплаты за оказанные медицинские услуги.

4.5. При наличии у Пациента (Заказчика, законного представителя) финансовой задолженности по оплате за оказанные медицинские услуги, обследование, диагностика, лечение Пациента продолжаются после полной оплаты таковой задолженности (кроме случаев экстренного оказания медицинской помощи).

5. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

5.1. Платная медицинская помощь оказывается Пациенту по предварительной записи. Запись осуществляется путем обращения Пациента (представителя) лично к менеджеру Клиники на стойку администратора, или по телефону +7 (391) 200-90-11 в часы работы Клиники, либо посредством записи через сайт Клиники www.effi-clinic.ru. При записи на прием к конкретному специалисту указываются: фамилия, имя, отчество Пациента, контактный номер телефона, информация об обращении в Клинику ранее. Пациенту сообщается фамилия специалиста, время и место оказания услуги.

5.2. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС, гарантийного письма от страховой компании и документа, удостоверяющего личность.

5.3. При наличии показаний врач вправе направить Пациента на любые виды лечения и обследования в иные медицинские организации (в случае, если такая помощь не может быть оказана в рамках Клиники) .

5.4. Дети в возрасте от 15 до 18 лет самостоятельно заключают договор и обслуживаются Клиникой при условии письменного согласия на это родителей или иных законных представителей. Согласие оформляется при личном присутствии родителя (законного представителя) либо предоставляется нотариально заверенный документ на право заключения договора об оказании платных медицинских услуг ребенком.

5.5. Дети в возрасте до 15 лет допускаются к обслуживанию в Клинике только в сопровождении родителей или иных законных представителей.

6. ПРАВА ПАЦИЕНТА (ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ).

6.1. Пациент имеет право на:

6.1.1. Выбор врача, получение консультации врачей-специалистов;

6.1.2. Выбор даты и времени визита к врачу, включая перенос ранее согласованных даты и времени визита на иные, согласованные с Клиникой, дату и время, при наличии объективной возможности со стороны Клиники

6.1.3. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

6.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными и не запрещенными методами, лекарственными препаратами;

6.1.5. Достоверную, своевременную и полную информацию о состоянии своего здоровья;

6.1.6. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
6.1.7. Отказ от медицинского вмешательства в любое время и получение внесенной авансом суммы с возмещением Клинике фактически оказанных медицинских услуг согласно действующему Прейскуранту.
6.1.8. В случае возникновения изменений состояния здоровья (самочувствия) обратиться за получением медицинской помощи, в том числе скорой, экстренной и неотложной, в иные медицинские организации, оказывающие медицинскую помощь, в том числе в рамках программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи.
6.1.9. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинских услуг ненадлежащего качества.
6.1.10. Допуск к нему адвоката, священнослужителя или законного представителя для защиты своих прав.
6.1.11. На дачу согласия на сбор, обработку, хранение и передачу своих персональных данных и отказ от него.
6.1.12. На получение медицинских услуг анонимно в случаях, предусмотренных Законодательством РФ.
6.1.12. Иные права, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

7.1. Пациент обязан:
7.1.1. Соблюдать настоящие Правила
7.1.2. Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим медицинского учреждения.
7.1.3. Выполнять назначения, предписания и рекомендации врача.
7.1.4. Пациент обязан придерживаться следующих правил поведения в ООО «Альтра» (частная клиника «effi»): при входе в Клинику надеть бахилы, оставить верхнюю одежду в гардеробе, соблюдать правила гигиены, порядок, тишину, санитарные нормы, требования пожарной безопасности, не курить в помещениях Клиники и на прилегающей к ней территории, перемещаться по Клинике в сопровождении менеджера или медицинского персонала, не входить самостоятельно в кабинеты, служебные и технические помещения, не включать и не регулировать любое инженерно-техническое оборудование. Аккуратно пользоваться туалетными комнатами. Уважительно относиться к другим Пациентам и посетителям Клиники, медицинскому и обслуживающему персоналу Клиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения. Бережно относится к имуществу Клиники. Приходить в Клинику за 10-15 минут до приема для возможности подготовки к приему, ознакомления и подписания необходимых медицинских и юридических документов. При первичном приеме необходимо прийти за не менее, чем за 30 минут для заключения Договора на оказание платной медицинской помощи. С текстом документов Пациент (заказчик) могут ознакомится заранее на сайте www.effi-clinic.ru. и на информационном стенде (стойке). Опоздания на прием недопустимы ввиду невозможности оказания квалифицированной помощи за меньшее количество времени, определенной на прием. При невозможности явки в назначенное время немедленно информировать Клинику. Пациент обязан являться в Клинику в трезвом виде. Явка Пациента (Заказчика) в Клинику в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения строго запрещены.
7.1.5. Заботиться о своем здоровье.
7.1.6. Предоставить Клинике до оказания медицинской услуги полную информацию и имеющиеся документы (копии документов), касающиеся состояния своего здоровья, которыми он располагает на момент заключения Договора на предоставление платных медицинских услуг и в течение его действия, а именно имеющие отношение к анамнезу жизни, анамнезу заболевания, информировать обо всех перенесенных ранее заболеваниях, включая хронические, инфекционные и венерические, всех видах аллергических реакций, имеющихся нервно-психических расстройствах (эпилепсия и прочие), вирусных гепатитах, сахарном диабете, имеющихся патологических и физиологических зависимостях (алкоголь, наркотики), имевшихся ранее и имеющихся заболеваниях крови (анемия и прочие), а также имевшихся длительных кровотечениях, переливаниях крови, ревматических заболеваниях, врожденных или приобретенных пороках сердца, сердечно-сосудистых заболеваниях (сердечная недостаточность, коронарная недостаточность, ишемическая болезнь сердца, гипертоническая болезнь, инфаркт), иных сосудистых заболеваниях (инсульт, атеросклероз и прочие), наличии сердечного стимулятора или протеза клапана сердца, травмах, заболеваниях органов дыхания, придаточных пазух носа, иных особенностей анамнеза жизни и заболевания, требующихся для медицинского вмешательства, включая информацию о постоянно применяемых лекарствах, гомеопатических препаратах и биологически-активных добавках и другую подобную информацию.
7.1.7. Четко и однозначно сформулировать свои пожелания относительно медицинских и эстетических результатов лечения; сформулировать объективные и субъективные критерии оценки эстетических результатов лечения.
7.1.8. Пройти по назначению врача необходимые для данного вида медицинских услуг предварительное обследование, а также предоставить соответствующие справки и материалы из специализированных медицинских учреждений.
7.1.9. Являться на консультации, назначенные процедуры и профилактические осмотры в соответствии с временем предварительной записи за 10-15 мину до начала приема. При первом посещении Клиники явиться минимум за 30 минут до назначенного времени для ознакомления, заполнения и подписания медицинских и

юридических документов. Предварительно с текстом договора на оказание платных медицинских услуг, дополнительными соглашениями к нему можно ознакомиться на сайте Клиники www.effi-clinic.ru. и информационном стенде (стойке). При невозможности явиться на консультацию, процедуру или осмотр в назначенное время предупредить Клинику (позвонив менеджеру) за сутки до назначенного времени.

7.1.10. Оплатить фактически оказанные медицинские услуги в сроки и в размере, установленные дополнительным соглашением к договору на предоставление платных медицинских услуг;

7.1.11. Принять оказанные услуги, подписать акт выполненных услуг (работ) либо в 3 –дневный срок предоставить мотивированные возражения.

7.1.12. Строго соблюдать назначения и рекомендации лечащего врача;

7.1.13. На время предоставления медицинской услуги отказаться от употребления наркотиков, психотропных веществ, если таковое имело места до начала оказания услуг Клиникой и не связано с имеющимися медицинскими показаниями или не выполняется по назначению врача. Сообщить врачу сведения о приеме лекарств, содержащих наркотические средства и психотропные вещества, назначенных по медицинским показаниям. На время предоставления медицинской услуги отказаться от употребления напитков, содержащих алкоголь.

7.1.14. Согласовывать с врачом употребление любых терапевтических препаратов, лекарств, лекарственных трав, мазей и т.д.

7.1.15. Сообщать врачу обо всех изменениях в деятельности его организма (самочувствие и видимые изменения), если даже Пациент считает, что эти изменения не влияют на оказание медицинской услуги Клиникой;

7.1.16. Предоставлять Клинике разрешение привлекать для оказания медицинских услуг любого медицинского работника из персонала, а также иных внешних специалистов, необходимость в профессиональном мнении которых возникает во время проведения обследования, лечения.

7.1.17. Любые риски, связанные с причинением ущерба имуществу посетителя клиники, посетитель несет самостоятельно, за исключением случаев, когда имущество (личные вещи) сданы на хранение менеджеру Клиники и в случае госпитализации Пациента.

8. ПРАВА КЛИНИКИ

8.1. При осуществлении медицинской деятельности Клиника вправе:

8.1.1. Самостоятельно определять график консультаций, процедур и график работы врачей.

8.1.2. Перенести запланированный прием Пациента на более позднее время в этот день или на другую дату (в зависимости от временных возможностей Клиники) в случае опоздания Пациента на 5 и более минут ввиду невозможности оказания ему квалифицированной помощи за меньшее время, чем определено на прием. В случае явки Пациента на прием в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения или после такового Клиника переносит прием на более позднюю дату (в зависимости от временных возможностей Клиники) ввиду невозможности оказания квалифицированной и безопасной медицинской помощи Пациенту в таком состоянии.

8.1.3. Заменить лечащего врача при наступлении объективной невозможности проводить лечение данным врачом-специалистом, привлекать специалистов других медучреждений (с согласия Пациента), а также при наличии показаний направить Пациента на консультацию и любые виды лечения к другим собственным врачам-специалистам или в иную медицинскую организацию (при отсутствии объективной возможности оказать это лечение и обследование Пациента в Клинике).

8.1.4. Лечащий врач вправе самостоятельно осуществлять выбор тактики и методики лечения, метода анестезиологического пособия, подбор материалов и медикаментов, проведение диагностических, профилактических и лечебных мероприятий, при условии наличия необходимости и возможности их осуществления.

8.1.5. В процессе оказания услуги изменять ход проведения процедуры и/или использовать дополнительные материалы, если возникла в этом необходимость для достижения наилучших результатов лечения (согласовав эти изменения с Пациентом (законным представителем)).

8.1.6. Отказать в применении медицинских изделий, материалов, лекарственных средств и препаратов, косметических средств, предоставленных Пациентом по медицинским и иным показаниям и соображениям.

8.1.7. Рекомендовать Пациенту определенные материалы и (или) медикаменты, стоимость которых превышает аналогичные материалы (медикаменты) при наличии для их применения (использования) медицинских показаний и (или) большего лечебного и (или) косметического эффекта.

8.1.8. В помещении Клиники, включая кабинеты врачей, операционную и другие помещения (за исключением туалетов) вести видеонаблюдение (видеорегистрацию) с возможностью звукозаписи, хранить видеоматериалы в срок по своему усмотрению, но не менее 30 календарных дней с момента осуществления записи. Выдавать видеозаписи по запросу суда, правоохранителдьных и надзорных органов, использовать видеозаписи для обоснования своей позиции в случае возникновения конфликтнрй ситуации.

8.1.9. Фотографировать и снимать на видеокамеру Пациента «до-в ходе-после» лечения (процедуры) для четкого отслеживания результатов оказываемой медицинской услуги и осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности Клиники.

8.1.10. Отказаться от исполнения обязательств по Договору на предоставление платных медицинских услуг в одностороннем порядке при возникновении объективной невозможности обеспечить качественное лечение, обследование, безопасность медицинской услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю и отсутствия угрозы для жизни и здоровья Пациента.
8.1.11. Отказать в продолжении оказания медицинской услуги в случаях нарушения Пациентом условий настоящих Правил с обязательной фиксацией отказа в лечении и причин такого отказа в медицинской документации. Отказ от продолжения лечения возможен только при формулировании врачебных рекомендаций по дальнейшему лечению и не допускается при наличии у Пациента острой стадии состояния здоровья.
8.1.12. Получить от Пациента соответствующую расписку об отказе от медицинского вмешательства (и госпитализации) в случае его отказа от услуг, которые могли бы, по мнению Клиники, уменьшить или устранить опасность для его здоровья.

8. ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ

9.1. При оказании медицинских услуг Клиника обязана:
9.1.1. Уважительно и гуманно относиться к Пациенту.
9.1.2. Согласовывать с Пациентом характер и объем оказания медицинских услуг.
9.1.3. Предоставить Пациенту услуги согласно Прейскуранту, качество которых соответствует современным достижениям медицинской науки, и не может быть ниже установленных стандартов качества и порядков оказания медицинской помощи.
9.1.4. В своей деятельности по оказанию медицинских услуг использовать методы профилактики, диагностики, медицинские технологии, материалы, лекарственные средства, иммунобиологические и дезинфекционные средства, разрешенные к применению в установленном законом порядке.
9.1.5. В полном объеме информировать Пациента (его законного представителя) о выявленном состоянии его здоровья с учетом согласия Пациента на получение данной информации и в соответствии с действующим законодательством.
9.1.6. Посредством открытого размещения документов на информационных стендах и на сайте Клиники ознакомить Пациента со своей Лицензией на осуществление медицинской деятельности, с настоящими Правилами, а также с иной информацией о Клинике, как об исполнителе медицинских услуг, по содержанию и в объеме, объективно позволяющей принять осознанное решение об обращении в Клинику, в том числе информацию о юридическом статусе, о режиме работы, контактный телефон, информацию о врачах-специалистах, непосредственно оказывающих медицинские услуги (уровне их профессионального образования и квалификации), прейскурант цен на услуги в Клинике, о стандартах оказания медицинской помощи (при их наличии), о клинических рекомендациях и др.
9.1.7. Давать Пациенту указания (рекомендации), носящие обязательный характер, предоставить Пациенту доступную и достоверную информацию о предоставляемой услуге.
9.1.8. Учитывая индивидуальные особенности Пациента, самостоятельно выбирать оздоровительные меры, необходимые Пациенту, а также устанавливать график посещений Клиники после проведенного лечения (для реабилитации).
9.1.9. При переносе сроков приема Пациента по объективным причинам уведомить об этом Пациента.
9.1.10. Соблюдать установленные требования к ведению медицинской документации, порядку заполнения и срокам предоставления форм статистического учета и отчетности в сфере здравоохранения, а также передавать сведения в ЕГИСЗ в соответствии с требованиями законодательства РФ.
9.1.11. Иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

10. ПРАВИЛА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ХИРУРГИЧЕСКОМ ОТДЕЛЕНИИ КЛИНИКИ и СТАЦИОНАРЕ

10.1. Направление на хирургическое лечение дается врачом после необходимых консультаций и исследований.
10.2. План подготовки к операции, а также все последующие вопросы, связанные с оказанием хирургической медицинской услуги Пациент (законный представитель) обсуждает и согласовывает с хирургом/оперирующим врачом, а организационные вопросы по предоставлению данной услуги – с менеджером по хирургии.
10.3. Пациент (законный представитель) согласовывает с менеджером по хирургии:
- дату операции,
- даты и перечень сдачи анализов, проведения исследований,
- дату консультации анестезиолога,
- дату подписания юридических документов,
- сроки оплаты дополнительных материалов (имплантов и пр.)
- режим питания и питья накануне операции.
10.3.1. Дату операции назначает оперирующий врач (согласовав с операционным графиком на стойке администратора (ресепшн).

10.3.2. Анализы необходимо сдать за 10 дней до операции в соответствии со списком исследований, определенным врачом. В Клинике можно сдать необходимые анализы, предварительно записавшись у менеджера. Забор крови на анализ проводится с 9 часов утра натощак.

10.3.3. Если необходимо приобретение дополнительных материалов, которые заказываются в индивидуальном порядке (импланты, компрессионное белье и т.д), пациент вносит за них 100% предоплату не позднее чем за 10 дней до операции. Компрессионное белье можно приобрести самостоятельно.

10.3.4. Проконсультироваться с анестезиологом необходимо за 3-4 дня до операции, предоставив результаты всех назначенных исследований (УЗИ, КТ, МРТ, кардиограмма, консультации специалистов) и анализов.

10.3.5. Не позднее чем за 1 сутки до операции с Пациентом (его законным представителем) подписываются следующие документы:

- Дополнительное соглашение к договору на предоставление платных медицинских услуг.
- Информированное добровольное согласие на хирургическое вмешательство;
- Информированное согласие на анестезию.

10.4. Госпитализация осуществляется в плановом порядке согласно назначенному времени госпитализации. Время начала операции определяется хирургом в соответствии с дневным операционным графиком. Приходить требуется не менее, чем за 30 минут до назначенного времени.

10.5. В день проведения операции пациенту не рекомендуется пользоваться декоративной косметикой по лицу и телу, принимать пищу и воду (или по рекомендации врача).

10.6. При явке Пациента на госпитализацию в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения или после такового, ему будет отказано в госпитализации.

10.7. При необходимости получения листка нетрудоспособности (больничного) Пациент (или член семьи, осуществляющий уход за пациентом) согласовывает это с врачом в день госпитализации Пациента. Листок нетрудоспособности выдается в случае проведения ЛОР-операций и хирургических операций (в случае проведения пластических операций по эстетическим причинам листок нетрудоспособности не выдается) в порядке, предусмотренном разделом 11 настоящих Правил.

10.8. Продолжительность пребывания Пациента в стационаре после операции определяет врач.

10.9. Услуга «Пребывание в дневном стационаре с питанием» («Пребывание в хирургическом отделении») включает в себя нахождение в комфортабельной палате с момента госпитализации до 10 часов утра следующего дня. Прием пищи состоит из первого блюда, второго блюда, завтрака и напитка. Дополнительное питание пациент может заказать отдельно или принести с собой.

10.10. Выписка из стационара производится в 10 часов утра следующего после операции дня после осмотра и по решению врача.

10.11 Выписной эпикриз и рекомендации после операции выдаются врачом на приеме в соответствии с расписанием работы врача.

10.12. Послеоперационные процедуры (осмотры, снятие швов и пр.) происходят в порядке предварительной записи. Записаться на все назначенные врачом послеоперационные процедуры рекомендуется в день выписки из стационара.

11. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

11.1. Основными документами по оказанию медицинских услуг Пациенту являются медицинская карта амбулаторного больного, договор на предоставление платных медицинских услуг, дополнительные соглашения к договору на предоставление платных медицинских услуг, медицинская карта стационарного больного.

11.1.1. Медицинские документы (медицинская карта амбулаторного больного, медицинская карта стационарного больного и др.), отражающие историю обследования и лечения Пациента являются собственностью Клиники.

11.2. Информация о состоянии здоровья Пациента, в том числе о факте обращения его за медицинской помощью является врачебной тайной, которая охраняется законодательством РФ. Врачи-специалисты и другие работники Клиники не в праве разглашать сведения, являющиеся врачебной тайной.

11.3. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена по основаниям, установленным в Федеральном законе «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», а именно в целях проведения медицинского обследования и лечения, если гражданин не может выразить свою волю, при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений, по запросу органов дознания и следствия, по запросу органов прокуратуры, органов уголовно-исполнительной системы.

11.4. При первичном обращении за медицинской помощью в медучреждение пациент (или его законный представитель) собственноручно заполняет и подписывает «Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи». В данном Информированном согласии пациент (законный представитель) указывает сведения о выбранных им лицах, которым в соответствии с пунктом 5 части 3 статьи 19

Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» может быть передана информация о состоянии здоровья пациента.

11.5. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

11.6. В случае отказа пациента (его законного представителя) от получения информации о состоянии здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

11.7. Медицинская карта амбулаторного больного хранится в архиве Клиники 25 лет с момента последнего обращения пациента.

11.8. Хранение медицинской карты самим Пациентом на дому, передача ее в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

11.9. Выдача документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность больного (или члена семьи, осуществляющего уход за больным), а также выписок из медицинской документации осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ.

11.10. Пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента (законного представителя) ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние здоровья пациента, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны. Такое заявление может быть подано Пациентом лично, либо его законным представителем с обязательным предъявлением документа, подтверждающего полномочия на представление интересов Пациента.

11.11. Копии медицинских документов, справки о получении услуг клиники и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения ООО «Альтра» письменного заявления (форма заявления прилагается) Пациента (законного представителя).

12. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПАЦИЕНТАМ СПРАВОК ОБ ОПЛАТЕ ОКАЗАННЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

12.1. По предварительному письменному заявлению Пациента (Заказчика, законного представителя), поданному очно менеджеру Клиники либо отправленному на официальный электронный адрес бухгалтерии Клиники client@effi-clinic.ru, либо на адрес электронной почты Клиники почту info@effi-clinic.ru, Клиника формирует справку(и) об оплате оказанных медицинских услуг. Регистрация заявлений осуществляется в течении 2 (двух) рабочих дней, а подготовка необходимых справок осуществляется в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня получения заявления. Передача справок Пациенту (заказчику, законному представителю) осуществляется указанным им в заявлении способом (личное получение документов у менеджера Клиники, направление на электронный адрес, почтой России (иногородние Пациенты). Образец заявления расположен на сайте Клиники www.effi-clinic.ru., на информационных стендах (стойке) и в Приложении к Настоящим Правилам.

13. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

13.1. При оказании медицинских услуг Клиника гарантирует:

13.1.1. Безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования путем санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешенных к применению Министерством здравоохранения РФ технологий и материалов.

13.1.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле.

13.1.3. Оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией.

13.1.4. Проведение лечения врачами-специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности.

13.1.5. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестер.

13.1.6. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения.

13.1.7. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги.

13.1.8. Проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий.

13.1.9. Динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги.

13.1.10. Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной медицине стандартов и алгоритмов, пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

14.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Клиника несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
14.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Пациента в результате предоставления платной медицинской услуги ненадлежащего качества, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА

15.1. Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.
15.2.Под нарушениями в настоящих Правилах понимается следующее поведение Пациентов:
15.2.1. Грубое или неуважительное отношение к персоналу Клиники, нецензурная речь;
15.2.2. Неявка или несвоевременная явка (опоздание на 15 минут и более) на прием к врачу без уважительной причины или в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения, после такового.
15.2.3. Несоблюдение требований и рекомендаций врача;
15.2.4. Прием лекарственных препаратов без назначения врача;
15.2.5. Одновременное лечение одного и того же заболевания в Клинике и в другой медицинской организации без уведомления лечащего врача;
15.2.6. Курение, употребление спиртных напитков и других препаратов, запрещенных к применению, в помещениях и на прилегающей к ним территории Клиники.
15.2.7. Создание угрозы жизни и/или здоровью работников или пациентов Клиники.
15.3. Неисполнение или не надлежащее исполнение своих обязанностей Пациентом, повлекшее ухудшение качества оказания медицинской услуги, снимает ответственность врача за качество медицинской услуги.
15.4. Законные представители несут ответственность соблюдение настоящих Правил, за действия, а также за безопасность жизни и здоровья представляемых лиц (несовершеннолетних лиц, а также лиц, которые по своему физическому или психическому состоянию лишены возможности самостоятельно реализовать свои права). Законными представителями физического лица являются его родители, усыновители, опекуны или попечители. Родственные связи или соответствующие полномочия лиц, являющихся законными представителями физического лица, удостоверяются документами, предусмотренными законом.
15.5. В случае причинения ущерба вследствие утраты или порчи мебели, оборудования, инвентаря или другого имущества Клиники, вызванного действиями или бездействием Пациента и/или лиц его сопровождающих, Пациент (его законные представители) несет материальную ответственность в размере стоимости испорченного имущества.

16. ПРЕТЕНЗИОННЫЙ ПОРЯДОК

16.1. При возникновении споров между Пациентом и Клиникой возможен претензионный порядок путем направления другой стороне в письменной форме надлежащим образом оформленной мотивированной претензии.
16.2. Порядок рассмотрения споров: администрация Клиники, врачебная комиссия Клиники, независимая врачебно-экспертная комиссия с привлечением представителей Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития, Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
16.3. Врачебная комиссия формируется на основании и в порядке, определенном в Положении о врачебной комиссии ООО «Альтра», с учетом требований Приказа Министерства здравоохранения РФ «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».
16.4. Срок рассмотрения претензии установлен в соответствии с Законом «О защите прав потребителей»
16.5. На сайте, в помещениях Клиники на информационном стенде (стойке) в открытом доступе имеется Книга отзывов и предложений, где Пациент (Заказчик, законный представитель пациента) может оставить свой отзыв.

17. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

17.1. На основании Федерального закона от 31.07.2023 г. №406 –ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и защите информации и Федеральный закон «О связи» граждане и организации имеют право на получение и использование информации любым законным способом, в том числе и путем проведения аудиозаписи и видеозаписи в помещениях клиники. В том случае, если Пациент

(Заказчик, законный представитель) планирует производить видеозапись (аудиозапись) приема, такое проведение видеозаписи (аудиозаписи) необходимо согласовать с администрацией Клиники, а также Пациент должен предупредить всех присутствующих во время съемки лиц о том, что их разговоры и действия фиксируются им на видеоноситель (аудионоситель).

17.2. Во избежание раскрытия врачебной тайны видеозапись (аудиозапись) может нести информацию исключительно о Пациенте, ведущим такую запись. Присутствие на записи иных пациентов Клиники строго запрещено.

17.3. Любые изменения в настоящие Правила оформляются в письменном виде, утверждаются директором ООО «Альтра» и являются неотъемлемой частью настоящих Правил.

Приложение №1. Форма заявления о выдаче справок об оказанных и оплаченных услугах.

Генеральному директору ООО «Альтра»
Андриянову В.Г.

От _____

Паспорт _____

Адрес регистрации, телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас выдать мне справку об оплате медицинских услуг для представления в налоговые органы за 2026 год.

Медицинские услуги были оказаны мне (моему супругу, моему ребенку – нужное подчеркнуть)
_____(указать ФИО пациента) по договору № _____ от ___.

Дата: _____ Подпись: _____ [Расшифровка]

«_____» _____ 20____ г. _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Приложение №2. Форма обращения (претензии).

Генеральному директору ООО «Альтра»
Андриянову В.Г.

от _____

Паспорт _____

Адрес регистрации, телефон: _____

Обращение (претензия)

Мне, пациенту_____ (ФИО, адрес) была оказана платная медицинская услуга _____(наименование услуги, дата оказания, стоимость).

Полагаю, что мне оказана услуга ненадлежащего качества по причине _____ (указать причину, аргументы).

Прошу _____ (указать существо требования). Ответ прошу направить мне по адресу, указанному в реквизитах Договора на оказание платных медицинских услуг либо на электронную почту _____, при этом я осведомлен и согласен, что данный канал является незащищенным каналом связи, и данные, составляющие врачебную тайну, а также мои персональные данные могут стать известными третьим лицам.

_____ подпись, дата.