



# МАТЬ И ДИТЯ

ГРУППА КОМПАНИЙ

АО Медицинский центр «АВИЦЕННА»  
630099, г. Новосибирск, ул. Коммунистическая, д.17, кабинет 7  
ОГРН 1025402478782 ИНН 5406137478  
[www.avicenna-nsk.ru](http://www.avicenna-nsk.ru)  
[www.mamadeti.ru](http://www.mamadeti.ru)

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
АО Медицинский центр «АВИЦЕННА»



/Е.В. Телина

Приказ №0302-67/291123 от 29.11.2023

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В АО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «АВИЦЕННА»

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

**1.1.** Настоящее Положение регламентирует порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг во всех филиалах и обособленных структурных подразделениях АО Медицинский центр «АВИЦЕННА» (далее Клиники/Госпитали) и содержит порядок обращения пациентов, порядок заключения, исполнения, расторжения договора, порядок, условия и сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг, правила поведения заказчиков/потребителей/пациентов, порядок рассмотрения обращений, порядок выдачи медицинских документов, порядок направления уведомлений и другие сведения, имеющие значение для реализации прав и обязанностей заказчиков/потребителей/пациентов(далее - Положение) .

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

- Гражданский Кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства РФ от 11.05.2023г. N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006» (далее-Постановление №736);
- иные нормативно-правовые акты в сфере охраны здоровья граждан.

#### 1.3. Используемые термины:

**Платные медицинские услуги** - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

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

**Дополнительное соглашение** – неотъемлемая часть Договора, содержащая перечень, стоимость, особые условия и порядок оказания медицинских услуг, в том числе по программам медицинского обслуживания. К отдельным видам Дополнительных соглашений допускается составление **Приложений**, являющихся



неотъемлемой частью Дополнительного соглашения. Приложение может содержать ранее не указанные дополнительные условия и порядок оказания медицинских услуг.

**Исполнитель** – АО Медицинский центр «АВИЦЕННА», входящее в Группу компаний «Мать и дитя», филиалом или обособленным структурным подразделением которого является Клиника или Госпиталь, указанное в Договоре и оказывающие платные медицинские услуги в соответствии с Договором. Условия договора, заключенного с Исполнителем, не применяются при обращении Пациента в другие Клиники/Госпиталя Группы компаний «Мать и дитя».

**Потребитель/Пациент** – физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

**Заказчик** – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

**Уведомление** – сообщение, содержащее юридически значимую информацию, а равно как и любые иные сведения, имеющие значения для исполнения условий Договора. Порядок направления уведомлений установлен Договором и разделом 8 настоящего Положения. Для отдельных видов уведомлений условиями Договора/Дополнительного соглашения может быть установлен особый порядок направления.

**Программа медицинского обслуживания/План лечения** – документ, содержащий наименование, объем и стоимость медицинских услуг, планируемых к оказанию Пациенту.

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

**Лимитированная программа медицинского обслуживания** - Программа, устанавливающая фиксированный перечень и количество медицинских услуг, их кратность и периодичность, оказываемых по Программе. Оказание не входящих в Программу медицинских услуг за счет стоимости приобретенной лимитированной Программы не допускается.

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

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

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

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

**Рекомендации/назначения** – информация относительно действий, которые Потребителю/Пациенту/Заказчику надлежит совершить самостоятельно по указанию врача. Рекомендации/назначения фиксируются в медицинской документации. Рекомендации/назначения предоставляются по факту получения



промежуточного/окончательного результата с учетом совокупности медицинских данных. В случае неясности рекомендаций/назначений либо невозможности их исполнения, а также отказа от их исполнения Потребитель/Пациент/Заказчик обязан незамедлительно уведомить Исполнителя. Несоблюдение рекомендаций/назначений Исполнителя, в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Потребителя/Пациента.

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

**Мобильное приложение «Мать и дитя»** - специализированное программное обеспечение – программы для ЭВМ, предназначенные для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах, в том числе на базах Android и iOS, с помощью которых Потребитель/Пациент/Заказчик осуществляется Онлайн-запись, предоставляется доступ в Личный кабинет и реализуется иной функционал.

**Личный кабинет** - программное обеспечение для ЭВМ, которое позволяет Потребителю/Пациенту/Заказчику просматривать информацию о клиниках/госпиталях, медицинских работниках, записываться на прием к врачу и выполнять другие действия в рамках функциональных возможностей мобильного приложения «Мать и дитя» и/или сайта <http://www.mamadeti.ru>, <http://www.avicenna-nsk.ru>.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются физическим лицам в Клиниках/Госпиталях Группы Компаний «Мать и дитя» (далее Клиники/Госпитали) на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности. Сведения о соответствующей лицензии Клиники/Госпиталя (номер, срок действия, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, место осуществления медицинской деятельности, информация об органе, выдавшем указанную лицензию) размещены на официальном интернет сайте Клиник/Госпиталей Группы Компаний <http://www.mamadeti.ru>, <http://www.avicenna-nsk.ru>, а также на информационных стендах (стойках) Клиники/Госпиталя. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию Потребителя/Пациента/Заказчика.

1.5. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет Потребителя/Пациента/Заказчика о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

1.6. Информация о возможности получения определенных видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в Клиниках/Госпиталях в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи размещена на сайте <http://www.mamadeti.ru>, <http://www.avicenna-nsk.ru>, а также может быть предоставлена на основании запроса либо при обращении в Клинику/Госпиталь.

1.7. Медицинские услуги в Клинике/Госпитале могут быть оказаны пациентам в следующих условиях (в соответствии с действующей лицензией):

- амбулаторно, в том числе на дому при вызове медицинского работника,
- в дневном стационаре,
- стационарно,
- вне Клиники/Госпиталя по месту вызова бригады скорой медицинской помощи.

Условия оказания медицинской помощи согласовываются сторонами в договоре/дополнительном соглашении к нему в соответствии с имеющейся лицензией на осуществление медицинской деятельности.

1.8. В случае оплаты Потребителем/Пациентом/Заказчиком услуг Исполнителя в рассрочку или в кредит Потребитель/Пациент/Заказчик самостоятельно оформляет письменные соглашения с соответствующими кредитными организациями. При оформлении рассрочки или кредита у банков-партнеров Исполнителя



Потребитель/Пациент/Заказчик самостоятельно оформляет письменные соглашения с соответствующими кредитными организациями.

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

**2.1.** До момента заключения договора Потребитель/Пациент/Заказчик знакомится с информацией о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг, размещенной на официальном интернет сайте Исполнителя <http://www.mamadeti.ru>, <http://www.avicenna-nsk.ru> и/или на информационных стендах (стойках) Клиники/Госпиталя, Прейскурантом на медицинские услуги.

**2.2.** До момента заключения договора Потребитель/Пациент/Заказчик проинформирован о том,

- что граждане РФ вправе получать медицинскую помощь бесплатно в организациях здравоохранения, которые предоставляют указанные услуги по программам государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи в объеме и порядке, установленном действующим законодательством РФ;
- что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Потребителя/Пациента.

**2.3.** По требованию Потребителя/Пациента/Заказчика Исполнителем предоставляется информация о платных медицинских услугах, содержащая сведения, предусмотренные п. 12-17 Постановления №736.

**2.4.** Исполнитель предоставляет для ознакомления выписку из единого государственного реестра юридических лиц, информацию о лицензии на осуществление медицинской деятельности ее номере, сроках действия, органе, выдавшем указанную лицензию.

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

- для граждан Российской Федерации – паспорт, дипломатический паспорт, служебный паспорт, удостоверение личности военнослужащего РФ, военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика и мичмана, справка об освобождении из мест лишения свободы, временное удостоверение личности гражданина РФ, свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста);
- для иностранных граждан – паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным Договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- для лиц без гражданства – документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным Договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, разрешение на временное проживание, вид на жительство, удостоверение беженцев Российской Федерации (для беженцев).

При необходимости получения иностранным гражданином/лицом без гражданства медицинской документации для последующего совершения юридически значимых действий, паспорт или иной удостоверяющий личность документ должен иметь нотариально заверенный перевод. При наличии в паспорте или ином документе визы, разрешения на временное проживание и др., выданные уполномоченным государственным органом РФ, оформление медицинской документации может осуществляться в соответствии с указанными в данных документах персональными данными. При отсутствии нотариально заверенного перевода паспорта и отсутствие визы или иного документа, оформление медицинской документации может осуществляться на основании перевода персональных данных по заявлению пациента, без какой-либо ответственности со стороны Исполнителя.

**2.6.** При отсутствии у Потребителя/Пациента/Заказчика на момент заключения Договора/Дополнительного соглашения документа, удостоверяющего личность, в исключительных случаях



Договор/Дополнительное соглашение может быть заключен на основании заполненного и подписанного Пациентом/Заказчиком бланка соответствующего заявления, предоставляемого Клиникой/Госпиталем. Отказ от заполнения/подписания Пациентом/Заказчиком заявления, является основанием для отказа в заключении Договора/Дополнительного соглашения.

Исполнитель не осуществляет оказание медицинских услуг анонимным Пациентам.

2.7. При первичном обращении Потребитель/Пациент/Заказчик предоставляет:

- письменное согласие на обработку персональных данных и предоставление сервисных услуг (далее – Согласие по персональным данным). В случае изменения предоставленных персональных данных Заказчик/Пациент должен письменно уведомить об этом Исполнителя. Порядок обработки персональных данных определяется Политикой в отношении обработки персональных данных Исполнителя (далее – Политика по персональным данным), которая доступна на интернет сайте Исполнителя <http://www.mamadeti.ru>, <http://www.avicenna-nsk.ru>.
- ИДС на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи по форме, установленной действующим законодательством.
- согласие на предоставление третьим лицам сведений, составляющих врачебную тайну (по желанию).

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

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

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

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

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

2.13. Окончание срока действия либо расторжение Дополнительного соглашения влечет прекращение оказания услуг, предусмотренных таким Дополнительным соглашением, при этом Пациент сохраняет возможность получения медицинских услуг в рамках иных Дополнительных соглашений, а также разовых услуг по Договору. При отсутствии заявления Пациента/Заказчика о возврате неиспользованных денежных средств по Дополнительному соглашению или их зачета в счет оказания медицинских услуг по иным Дополнительным



соглашениям остаток денежных средств переводится на лицевой счет Заказчика/Пациента до получения соответствующего распоряжения от последнего.

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

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

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

**2.17.** Договор может быть заключен посредством использования сети «Интернет» (при наличии у Исполнителя технической возможности на сайте Исполнителя и/или мобильного приложения) на основании ознакомления Потребителя/Заказчика с предложенным исполнителем описанием медицинской услуги (дистанционный способ заключения договора).

**2.18.** Договор с Потребителем/Заказчиком считается заключенным со дня оформления Потребителем/Заказчиком соответствующего согласия (акцепта), в том числе путем совершения действий по выполнению условий Договора/Дополнительного соглашения, включая внесение частично или полностью оплаты по Договору/Дополнительному соглашению.

**2.19.** Идентификация Потребителя/Заказчика в целях заключения и (или) исполнения договора, заключенного дистанционным способом, может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

**2.20.** Согласие (акцепт) должно быть подписано электронной подписью Потребителя/Заказчика (простой, усиленной неквалифицированной или усиленной квалифицированной), в том числе через мобильное приложение ГОСКЛЮЧ и усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Исполнителя.

**2.21.** Потребитель/Заказчик могут направить Исполнителю в любой форме и любым, включая дистанционный, способом требования, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной платной медицинской услуги), а Исполнитель обязан принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

### **3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.**

#### **СРОКИ ОЖИДАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.**

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

**3.2.** Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;



- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

**3.3. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:**

- в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;
- в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;
- на основе клинических рекомендаций;
- с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи).

**3.4. Оказание платных медицинских услуг осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиком/режимом работы Исполнителя, информация о котором размещается на информационном стенде и на официальном интернет сайте <http://www.mamadeti.ru>, <https://www.avicenna-nsk.ru/>, в мобильном приложении. Изменение графика и режима работы Клиники\Госпиталя в праздничные и выходные дни регламентируется приказом руководителя, и доводится до сведения пациентов в устной форме/на информационном стенде/на официальном интернет сайте [http://www.mamadeti.ru/](http://www.mamadeti.ru), <https://www.avicenna-nsk.ru/>, в мобильном приложении.**

**3.5. Сроки ожидания платных медицинских услуг:**

- приемы врачами-терапевтами, врачами общей практики (семейными врачами), врачами-педиатрами не должны превышать 24 часа с момента обращения Потребителя/Пациента/Заказчика в медицинскую организацию;
- сроки ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме не должны превышать 2 часа с момента обращения пациента в медицинскую организацию;
- сроки проведения консультаций врачей-специалистов (за исключением подозрения на онкологическое заболевание) не должны превышать 14 рабочих дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию;
- сроки проведения диагностических инструментальных (рентгенографические исследования, включая маммографию, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи не должны превышать 14 рабочих дней со дня назначения исследований;
- сроки проведения компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи (за исключением исследований при подозрении на онкологическое заболевание) не должны превышать 14 рабочих дней со дня назначения;
- сроки ожидания оказания специализированной (за исключением высокотехнологичной) медицинской помощи, не должны превышать 14 рабочих дней со дня выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию, а для пациентов с онкологическими заболеваниями - 7 рабочих дней с момента гистологической верификации опухоли или с момента установления предварительного диагноза заболевания (состояния);
- время доезда до пациента бригады скорой медицинской помощи – не более 2 часов от момента ее вызова с учетом транспортной доступности, плотности населения, а также климатических и географических особенностей регионов.

Сроки ожидания платных медицинских услуг, указанные в настоящем пункте Положения, действительны при наличии у Исполнителя технической возможности проведения приема, предварительной записи на прием и зависят от вида и условий предоставления медицинских услуг, диагноза основного заболевания, возраста Потребителя/Пациента, наличия/отсутствия сопутствующих заболеваний, тяжести состояния, желания Потребителя/Пациента выбрать конкретного специалиста для оказания ему медицинских услуг и иных



факторов, которые могут повлиять на длительность ожидания оказания медицинских услуг. Дата фактического предоставления медицинских услуг фиксируется Исполнителем в медицинских документах Потребителя/Пациента.

**3.6.** В случаях наличия явных признаков угрозы жизни пациента и необходимости оказания медицинской помощи в экстренной форме Потребителем/Пациентом/Заказчиком должна быть вызвана бригада скорой медицинской помощи по тел. 112.

**3.7.** Сроки ожидания платных медицинских услуг могут превышать указанные в п.3.5. Положения, при выборе конкретного врача пациентом с учетом графика работы врача и предварительной записи.

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

**3.9.** Информацию о времени приема специалистов с указанием часов приема и медицинских услуг, о месте и времени приема врачом можно получить в Клинике/Госпитале в устной форме/на информационном стенде/на официальном интернет сайте <http://www.mamadeti.ru/>, <http://www.avicenna-nsk.ru> в мобильном приложении.

**3.10.** Договором/Дополнительным соглашением может быть определен лечащий врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию Пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения. Лечащий врач назначается заведующим соответствующим отделением Клиники/Госпиталя или выбирается Пациентом/Заказчиком с учетом согласия врача.

**3.11.** Лечащий врач может быть заменен другим врачом:

- по соглашению между Пациентом/Заказчиком и Исполнителем;
- в одностороннем порядке Исполнителем в случае невозможности исполнения врачом своих врачебных функций в связи с болезнью или по иным уважительным причинам;
- на основании письменного заявления Пациента/Заказчика;
- в случае отказа лечащего врача от наблюдения за Пациентом и его лечения.

**3.12.** Лечащий врач по согласованию с руководителем медицинской организации/заведующим соответствующего отделения может отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих. В этом случае Исполнителем организуется замена лечащего врача.

**3.13. Порядок оказания медицинских услуг в амбулаторных условиях.**

**3.13.1.** Условием заключения Дополнительного соглашения к Договору о предоставлении медицинской помощи по Программе и оказанию медицинских услуг, соответствующих состоянию здоровья Пациента является при необходимости проведение предварительного консультационного приема врачом-специалистом, лабораторных и функциональных исследований.

**3.13.2.** Оказание Пациенту медицинских услуг амбулаторно (т. е. в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения) осуществляется в режиме работы Клиники/Госпиталя. По отдельным разовым услугам/ Программам на медицинские амбулаторные услуги могут быть оказаны Пациенту на дому при вызове медицинского работника.

**3.13.3.** Предварительная запись на прием к врачу может осуществляться при непосредственном обращении пациента к Исполнителю, по телефону call-центра, на сайте [www.mamadeti.ru](http://www.mamadeti.ru), через мобильное приложение или через иные ресурсы, при наличии технической возможности.

**3.13.4.** Для оказания медицинской помощи Пациент обязан посещать Клинику/Госпиталь строго в предварительно согласованные сроки и даты. Пациенту необходимо прийти в Клинику/Госпиталь не менее чем за 15 минут до назначенного времени, за исключением внезапных острых заболеваний и состояний, обострении хронических заболеваний.

**3.13.5.** В случае невозможности явиться в назначенное время Потребитель/Пациент/Заказчик обязан уведомить об этом Клинику/Госпиталь любым доступным способом не позднее чем за сутки до назначенного времени.



**3.13.6.** В случае опоздания на прием более чем на 10 (десять) минут, Пациенту может быть предложено другое время приема того же дня, на который был назначен прием при условии возможности и свободного времени врача/медицинского персонала, оказывающего медицинскую услугу. При отсутствии свободного времени в этот день время приема переносится по согласованию с Потребителем/Пациентом/Заказчиком на ближайшее свободное время с учетом графика работы и предварительной записи.

**3.13.7.** В случае возникновения ситуаций (угроза жизни и здоровья и т.д.), время приема Пациента может быть увеличено на время, необходимое для устранения такой ситуации, в связи с чем прием следующего Пациента может быть отменен или перенесен Исполнителем в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Пациента/Заказчика о факте отмены/переноса и предложением согласовать иное удобное время посещения с учетом графика работы и предварительной записи.

**3.13.8.** Заявка на оказание плановой медицинской помощи на дому принимается согласно графику работы соответствующего поликлинического отделения. Исполнитель оставляет за собой право изменить время исполнения заявки, согласовав его с Потребителем/Пациентом/Заказчиком.

**3.13.9.** Время прибытия медицинского работника на дом обусловлено занятостью медицинского работника, длиной маршрута с учетом плотности, интенсивности движения и иных дорожных событий, влияющих на время пути, плотности и особенностей застройки, состояния транспортных магистралей и может быть согласовано с Потребителем/Пациентом/Заказчиком с интервалом прибытия медицинского работника в пределах 3 часов.

**3.13.10.** При отсутствии Пациента/Заказчика по адресу вызова медицинского работника, указанного в заявке, а также в случае отказа Потребителя/Пациента/Заказчика принять медицинского работника по любым причинам, Исполнитель может рассматривать данный факт, как необоснованный отказ, и вправе требовать оплаты по действующему Прейскуранту Исполнителя.

**3.13.11.** При оказании медицинских услуг Пациенту на дому в случае его удаленности от Клиники/Госпиталя оплата медицинских услуг рассчитывается с применением повышающего коэффициента или по стоимости медицинских услуг, установленных в зависимости от удаленности, согласно Прейскуранту Исполнителя. При применении повышающего коэффициента стоимость медицинских услуг рассчитывается методом умножения стоимости медицинской услуги на соответствующий удаленности повышающий коэффициент.

**3.14. Порядок оказания медицинской помощи в дневном стационаре** (применяется для Клиник/Госпиталей, в которых организовано отделение дневного стационара).

**3.14.1.** Оказание медицинских услуг в дневном стационаре осуществляется в плановом порядке.

**3.14.2.** Обязательным условием оказания медицинских услуг в дневном стационаре является получение направления в дневной стационар врача Клиники/Госпиталя и наличие на момент оказания медицинской услуги свободных мест в отделении.

**3.14.3.** Оказание медицинских услуг Исполнителем в дневном стационаре предусматривает медицинское наблюдение и лечение в дневное время, не требующих их круглосуточного осуществления, в соответствии с режимом работы дневного стационара Исполнителя.

**3.14.4.** В случае выявления состояний или возникновения ситуаций, требующих круглосуточного пребывания Пациента в стационаре, Исполнитель направляет Пациента на госпитализацию в соответствующее отделение Исполнителя (при наличии круглосуточного стационарного отделения) либо осуществляет направление или перевод Пациента в другие специализированные медицинские организации, оказывающие стационарную медицинскую помощь.

**3.14.5.** Окончательный объем и стоимость медицинских услуг, оказанных Пациенту в соответствии с условиями Договора/Дополнительного соглашения в дневном стационаре, определяются согласно фактически оказанным услугам по окончании срока предоставления медицинских услуг.

**3.15. Порядок оказания стационарной медицинской помощи (госпитализация)** (применяется для Клиник/Госпиталей, в которых организовано отделение стационарной помощи).

**3.15.1.** Госпитализация пациента в отделение стационара осуществляется круглосуточно в плановом и внеплановом порядках.



**3.15.2.** Обязательными условиями госпитализации является предварительное согласование госпитализации с дежурным врачом Клиники/Госпиталя и наличие на момент госпитализации свободных мест в отделении стационара.

**3.15.3.** Основанием для оказания медицинских услуг по госпитализации является заключение врача Клиники/Госпиталя и заключение между Потребителем/Пациентом/Заказчиком и Клиникой/Госпиталем Договора/Дополнительного соглашения к Договору, в котором определены предварительные объем и стоимость медицинских услуг (План лечения) либо согласована выбранная Пациентом/Заказчиком Программа оказания медицинской помощи.

**3.15.4.** Оказание пациенту стационарной медицинской помощи в соответствующем отделении Клиники/Госпиталя осуществляется в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение.

**3.15.5.** В Договоре/Дополнительном соглашении указываются предварительный объем и стоимость медицинских услуг, планируемых к оказанию Пациенту при его госпитализации, в том числе, но не ограничиваясь: количество дней оказания стационарной медицинской помощи (койко-дни), наименования оперативного вмешательства, анестезиологического пособия, лабораторных и функциональных исследований и др.

**3.15.6.** Оказание стационарной медицинской помощи Пациенту (койко-день) включает: нахождение Пациента в стационарном отделении Клиники в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение; консультации лечащего врача; консультации врачей-специалистов Клиники (по медицинским показаниям); лекарственная (медикаментозная) терапия, за исключением медикаментозной терапии препаратами, указанными в приложении к Дополнительному соглашению к Договору. Конкретный перечень медицинских услуг, включенных в койко-день, определяется в Дополнительном соглашении к Договору.

**3.15.7.** Расчет койко-дней стационарной медицинской помощи осуществляется в сутках (24 часа) с момента фактического поступления Пациента в стационар (времени поступления), указанного в медицинской карте. При нахождении Пациента в стационаре сверх срока, указанного в Дополнительном Соглашении, стационарная медицинская помощь (койко-дни) дополнительно оплачивается в следующем порядке: нахождение в стационаре до 3 часов сверх суток - оплата койко-дня не производится, свыше 3 часов, но не более 12 часов – оплата 50% стоимости койко-дня, свыше 12 часов – оплата за полный койко-день, если иное не указано в Дополнительном соглашении или приложении к нему.

**3.15.8.** Окончательный объем и стоимость медицинских услуг, оказанных Пациенту при оказании медицинских услуг в условиях стационара, определяются в день выписки пациента из стационара Клиники согласно фактически оказанным услугам.

**3.16. Порядок оказания скорой медицинской помощи** (применяется для Клиник/Госпиталей, в которых оказывается медицинская помощь в неотложной форме).

**3.16.1.** Скорая медицинская помощь оказывается Пациенту при заболеваниях и других состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, в неотложной форме вне Клиники/Госпиталя.

**3.16.2.** Вызов бригады скорой медицинской помощи осуществляется по соответствующему телефону, указанному на сайте [www.mamadeti.ru](http://www.mamadeti.ru), [www.avicenna-nsk.ru](http://www.avicenna-nsk.ru). При передаче заявки Пациент/его представитель сообщает: Ф.И.О. Пациента, Ф.И.О. представителя Пациента, осуществляющего вызов, возраст Пациента, предъявляемые жалобы, точный адрес места вызова бригады скорой помощи (с указанием этажа и описанием схемы проезда), а также телефон для оперативной связи с Пациентом или его представителем.

**3.16.3.** Выездная бригада скорой медицинской помощи осуществляет:

- немедленный выезд и прибытие к Пациенту в пределах времени, необходимого для следования в пути по адресу Пациента, с учетом занятости бригады, длины маршрута, численности, плотности, особенностей застройки, насыщенности района, состояния транспортных магистралей, интенсивности движения;
- установление диагноза, проведение с согласия Пациента/законного представителя медицинских вмешательств, направленных на стабилизацию или улучшение состояния Пациента;



- транспортировку Пациента в стационар Клиники/Госпиталя или иную медицинскую организацию, согласованную с Пациентом, для оказания стационарной помощи при наличии медицинских показаний и согласия Пациента;
- передачу Пациента и соответствующей медицинской документации дежурному врачу стационара Клиники/Госпиталя или иной медицинской организации;
- обеспечение и проведение необходимых санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий в установленном порядке;
- оформление медицинской документации в установленном порядке.

**3.16.4.** Пациенты, доставленные выездной бригадой скорой медицинской помощи, безотлагательно передаются дежурному персоналу приемного отделения стационара Клиники/Госпиталя или иной медицинской организации.

**3.16.5.** При оказании медицинской помощи Пациенту по месту вызова бригады скорой медицинской помощи в случае его удаленности от Клиники оплата медицинских услуг рассчитывается с применением повышающего коэффициента или по стоимости медицинских услуг, установленных в зависимости от удаленности от Клиники/Госпиталя согласно Прейскуранту Клиники/Госпиталя.

**3.17. Пользование мобильным приложением и личным кабинетом.**

**3.17.1.** Доступ к мобильному приложению и личному кабинету осуществляется при условии подписания Пациентом/Заказчиком согласия на обработку персональных данных и предоставление сервисных услуг и предоставляется Пациенту персонально, либо путем идентификации через ЕСИА.

**3.17.2.** Для получения доступа Пациент/Заказчик может лично обратиться к администратору любой Клиники/Госпиталя, входящих в ГК Мать и дитя или пройти регистрацию самостоятельно через ЕСИА.

**3.17.3.** Доступ в личный кабинет предоставляется Потребителю/Заказчику/Пациенту при одновременном наличии:

- согласия на подключение личного кабинета, данного при подписании согласия на обработку персональных данных и предоставление сервисных услуг;
- номера телефона, предоставленного Потребителем/Заказчиком/Пациентом для связи;
- согласия на смс-уведомления данного при подписании согласия на обработку персональных данных и предоставление сервисных услуг.

**3.17.4.** Потребитель/Заказчик/Пациент самостоятельно несет ответственность за безопасность (устойчивость к угадыванию) выбранных им средств для доступа к учетной записи, а также самостоятельно обеспечивает их конфиденциальность, в том числе конфиденциальность информации, относящейся к персональным данным и врачебной тайне. Потребитель/Заказчик/Пациент мобильного приложения самостоятельно несет ответственность за все действия, а также их последствия в рамках или с использованием мобильного приложения и личного кабинета под учетной записью Потребителя/Заказчика/Пациента, включая случаи добровольной передачи Потребителем/Заказчиком/Пациентом данных для доступа к учетной записи третьим лицам на любых условиях (в т.ч. по договорам и соглашениям). При этом все действия в рамках и с использованием учетной записи Потребителя/Заказчика/Пациента считаются произведенными самим Потребителем/Заказчиком/Пациентом, за исключением случаев, когда Исполнитель был уведомлен о несанкционированном доступе к личному кабинету с использованием учетной записи Потребителя/Заказчика/Пациента и/или о любом нарушении (подозрениях о нарушении) конфиденциальности своих средств доступа к учетной записи.

**3.17.5.** Потребитель/Заказчик/Пациент обязуется обеспечить сохранность логина и пароля от доступа третьих лиц и своевременную их замену в случае утери или иного несанкционированного действия, а также несет ответственность за любые действия третьих лиц, воспользовавшись указанным логином и паролем Пациента/Заказчика.

**3.17.6.** Исполнитель вправе устанавливать ограничения в использовании сервисов для всех пациентов, либо отдельных категорий пациентов.

**3.18. Оказание медицинских услуг с применением телемедицинских технологий.**



3.18.1. Оказание медицинских услуг с применением телемедицинских технологий может осуществляться через сервис — цифровой портал «Доктис» (Запись в Едином реестре российских программ для ЭВМ и баз данных от 30.12.2021 №12494), который включает в себя программный комплекс в составе программ для ЭВМ и баз данных для ЭВМ, исключительные права на которые принадлежат Обществу с ограниченной ответственностью «Диджитал Медикэл Оперейшнс» (ОГРН 1167746542787), и предназначен для управления услугами в сфере медицины, сопутствующими услугами, оказания услуг при помощи современных информационных технологий.

3.18.2. Консультации Потребителей/Пациентов/Заказчиков с применением телемедицинских технологий (в режиме аудио, видео- или текстового чата) медицинским персоналом Исполнителя осуществляется в порядке, установленном ст. 36.2. Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

#### **4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ.**

##### **ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ВЫДАЧИ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ.**

4.1. В соответствии со ст. 13 Федерального закона РФ от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

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

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

4.4. Медицинская документация (копия) выдается лично Потребителю/Пациенту/Заказчику при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, либо доверенному лицу при предъявлении документов, удостоверяющих соответствующие полномочия доверенного лица. Основанием для выдачи медицинских документов является запрос на бумажном носителе (при личном обращении или по почте), который составляется в свободной форме.

4.5. Результаты лабораторных и инструментальных исследований, иные медицинские документы, в том числе полученные при телемедицинских услугах, могут быть размещены в электронном виде в мобильном приложении в личном кабинете Потребителя/Пациента/Заказчика.

4.6. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (в течение 30 дней со дня регистрации запроса).

4.7. В случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях или условиях дневного стационара, выписка из медицинских документов, копии медицинских документов предоставляются Пациенту либо его законному представителю в течение одних суток с момента обращения.

#### **5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ О ВРЕМЕННОЙ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ**

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



## 6. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ/НАХОЖДЕНИЯ В КЛИНИКЕ/ГОСПИТАЛЕ

6.1. При посещении Клиники/Госпиталя Потребитель/Пациент/Заказчик и/или лица, их сопровождающие/посещающие, обязаны строго соблюдать правила поведения в Клинике/Госпитале и на прилегающей к Клинике/Госпитале территории, санитарно-эпидемиологического режима, требования пожарной безопасности.

6.2. Потребитель/Пациент/Заказчик и/или лица их сопровождающие/посещающие обязаны уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам, бережно относиться к имуществу Исполнителя и других Пациентов.

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

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

## 7. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПАЦИЕНТОВ

7.1. Обращения граждан могут поступать в Клиники/Госпитали в письменной форме, путем подачи жалобы на имя Главного врача или Генерального директора Клиники/Госпиталя, на единый почтовый адрес Горячей Линии Качества Группы Компаний «Мать и дитя»: [quality@mcclinics.ru](mailto:quality@mcclinics.ru) (далее – Горячая Линия Качества), а также в форме обратной связи на сайте Клиники/Госпиталя <http://www.mamadeti.ru>, <http://www.avicenna-nsk.ru>, адрес электронной почты.

7.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями и предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи лично или через своего представителя при наличии документа, подтверждающего соответствующие полномочия.



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

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

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

## 8. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ УВЕДОМЛЕНИЙ

8.1. Направление уведомлений, сообщений, обмен информацией (материалами) между Клиникой/Госпиталем и Потребителем/Заказчиком/Пациентом совершается в письменной форме, если иное не установлено Договором/Дополнительным соглашением.

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

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

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

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

- в дату, указанную на копии сообщения (ее представителем или уполномоченным лицом) при вручении сообщения (в том числе при вручении сообщения, направленного нарочно), либо в зафиксированном отказе Пациента/Заказчика (представителя) от получения сообщения;
- в дату, указанную в уведомлении о вручении сообщения, направленного по почте заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;
- в дату отказа Пациента/Заказчика от получения направленного сообщения, если этот отказ зафиксирован организацией почтовой связи;
- в дату, на которую сообщение, направленное по почте заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному Пациентом/Заказчиком в Договоре/Дополнительном соглашении, не вручено в связи с отсутствием адресата по указанному адресу;
- в дату направления электронного сообщения по адресу электронной почты Заказчика/Пациента, названному в Договоре/Дополнительном соглашении согласно п.8.3. настоящего Положения с указанием в адресе отправителя домена Исполнителя и/или в дату направления смс-сообщения по указанному в Договоре/Дополнительном соглашении номеру мобильного телефона Заказчика/Пациента.



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

#### **9. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ ПОЛОЖЕНИЯ**

9.1. Исполнитель вправе в любое время в одностороннем порядке изменить порядок и условия оказания медицинских услуг, приняв новую редакцию Положения о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в Клиниках и Госпиталях Группы компаний «Мать и дитя».

9.2. Информация об изменении условий и порядка оказания медицинских услуг подлежит размещению на сайте Исполнителя <http://www.mamadeti.ru>, <http://www.avicenna-nsk.ru> и информационных стендах Клиники/Госпиталя. Новая редакция Положения вступает в силу с даты, указанной в Положении.