

Утверждены
Приказом №37-д от 16.08.2023 г.
Генерального директора
АО «Медицинские услуги»
Порхачева К.Д.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ Поликлиниками АО «Медицинские услуги»

Настоящие Правила оказания Медицинских Услуг (далее - «ПРАВИЛА») разработаны на основе Федеральных Законов Российской Федерации, других нормативных актов, регламентирующих порядок оказания платной медицинской помощи негосударственными (частными) медицинскими учреждениями.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. АО «Медицинские услуги» действует на основании Свидетельства о государственной регистрации 102770231195 от 18.09.2002г.
- 1.2. АО «Медицинские услуги» оказывает платные медицинские услуги в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной помощи, помощи на дому на базе своих лечебно-профилактических учреждений, расположенных по адресам:
 - г. Москва, ул. Житная, д. 10 поликлиника № 2 им. Семашко отделение № 1
 - г. Москва, ул. Кольская, д. 2, корп. 3 поликлиника № 6 им. Г.Е. Порхачевой
 - г. Москва, ул. Строителей, д. 6, поликлиника на улице Строителей
 - г. Москва, ул. 2-я Фрунзенская, д. 9, Детский центр диагностики и лечения им. Н.А. Семашко отделение № 1
 - г. Москва, ул. Большая Почтовая, д. 1/33, Центр диагностики и лечения им. Н.А. Семашко, Московский гомеопатический центр
- 1.3. Медицинские услуги, оказываемые подразделениями АО «Медицинские услуги», соответствуют требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным и рекомендованным к применению на территории Российской Федерации.
- 1.4. АО «Медицинские услуги» предоставляет медицинскую помощь и оказывает медицинские услуги в соответствии с настоящими ПРАВИЛАМИ и:
 - 1.4.1. Договорами с физическими лицами, приобретающими медицинские услуги АО «Медицинские услуги» для себя лично, либо для иных пользователей.
 - 1.4.2. Договорами с физическими лицами, приобретающими медицинские услуги АО «Медицинские услуги» для себя лично, либо для иных пользователей, заключенными на исполнение Программ оказания медицинских услуг.
 - 1.4.3. Договорами с медицинскими страховыми организациями по программам добровольного медицинского страхования.
 - 1.4.4. Договорами с государственными и частными организациями об оказании медицинских услуг сотрудникам этих организаций и членам их семей.

- 1.5. Объем медицинских услуг определяется состоянием здоровья и пожеланиями ПАЦИЕНТА, видами лицензированных медицинских услуг, нормативными актами, регламентирующими порядок оказания платной медицинской помощи негосударственными (частными) медицинскими учреждениями и технической оснащенностью поликлиник АО «Медицинские услуги»
- 1.6. Рекомендации, касающиеся объема медицинских услуг по поводу обращения ПАЦИЕНТА в поликлиники АО «Медицинские услуги», опираются на Стандарты оказания медицинской помощи, утвержденные Федеральной Службой по надзору в сфере здравоохранения и социального развития (РОСЗДРАВНАДЗОР).
- 1.7. При обращении пациентов за медицинской помощью в поликлиники АО «Медицинские услуги» оформляется медицинская карта амбулаторного больного, гарантируется своевременность и достоверность всех медицинских записей, обеспечивается ее сохранность в течение 5 лет.

Для оформления медицинской карты амбулаторного больного Посетитель должен представить документ, удостоверяющий личность (Паспорт Гражданина Российской Федерации, Заграничный паспорт, Паспорт моряка, Паспорт гражданина иностранного государства, Военный билет, Справку об освобождении), сообщить адрес своего фактического места проживания, телефон для связи, место работы и, если таковой есть – адрес электронной почты.

- 1.8. Отдельные поликлиники АО «Медицинские услуги» выдают Листок временной нетрудоспособности установленного образца, дающий право на получение пособия по временной нетрудоспособности, ПАЦИЕНТАМ, заключившим Договор на оказание медицинских услуг, лично или через представителя своих интересов (страховую компанию, работодателя или иного приобретателя услуг поликлиник АО «Медицинские услуги»). Листок временной нетрудоспособности выдается ПАЦИЕНТУ, наблюдаемому в поликлиниках АО «Медицинские услуги» при предъявлении получателем Паспорта Гражданина Российской Федерации.
- 1.9. Поликлиники АО «Медицинские услуги» оказывают медицинские услуги силами специалистов находящихся в ее штате, по месту своего нахождения, а так же при выезде по месту нахождения Пациента – на рабочее место, на дом или иное место пребывания.
- 1.10. Поликлиники АО «Медицинские услуги» оставляют за собой право привлекать соисполнителей по любым заключенным Договорам в целях предоставления ПАЦИЕНТАМ более полного медицинского пособия, а так же для обеспечения непрерывности и преемственности лечебного процесса.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРОВ ОБ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 2.1. Договоры с физическими лицами на проведение консультаций, амбулаторного лечения, лабораторных и иных диагностических исследований заключаются путем подписания Договора на оказание платных медицинских услуг, составленного на основании соответствующего Типового Договора с физическим лицом, утвержденного руководством АО «Медицинские услуги». Сторонами, подписывающими Договор, являются уполномоченное лицо от администрации поликлиники АО «Медицинские услуги», действующее на основании Положения о АО «Меди-

цинские услуги», и приобретатель Медицинских Услуг. В дальнейшем оформляется приложение к договору в виде талона на оплату с перечнем оплачиваемых и оказываемых услуг.

- 2.2. Договорные отношения с физическими лицами на получение Медицинских услуг в рамках Программ оказания Медицинских услуг оформляются путем подписания Договора на оказание платных медицинских услуг, составленного на основании соответствующего Типового Договора с физическим лицом, утвержденного руководством АО «Медицинские услуги». Сторонами, подписывающими Договор, являются уполномоченное лицо от администрации поликлиники АО «Медицинские услуги», действующее на основании Положения о АО «Медицинские услуги», и приобретатель Медицинских Услуг.
- 2.3. Договорные отношения с медицинскими страховыми организациями по программам добровольного медицинского страхования и Договоры с не страховыми государственными и частными организациями об оказании медицинских услуг сотрудникам этих организаций и членам их семей заключаются путем подписания Договоров, составленных на основании соответствующих типовых договоров. Сторонами, подписывающими Договор, являются уполномоченные лица со стороны Исполнителя и со стороны Заказчика.
- 2.4. Стороны вправе изменить уже заключенный Договор по обоюдному соглашению. Все изменения и дополнения в Договоры об оказании медицинских услуг, вносятся в той же форме и в том же порядке, в котором должен быть заключен соответствующий Договор.
- 2.5. ПАЦИЕНТ (Приобретатель услуг) вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора на получение Медицинских услуг в рамках Программ оказания Медицинских услуг. При расторжении Договора по инициативе ПАЦИЕНТА (Приобретателя услуг) поликлиники АО «Медицинские услуги» возвращают ПАЦИЕНТУ (Приобретателю услуг) сумму взноса за вычетом фактически понесенных поликлиникой АО «Медицинские услуги» расходов. Возврат денег осуществляется только при условии полной оплаты ПАЦИЕНТОМ (Приобретателем услуг) Программы оказания медицинских услуг. Возврат денежных средств осуществляется на основании заявления ПАЦИЕНТА (Приобретателя услуг) лично ему или его представителю на основании должным образом оформленной Доверенности. Договор считается расторгнутым с момента принятия отказа ПАЦИЕНТА (Приобретателя услуг).

3. ПРАВА ПАЦИЕНТОВ

- 3.1. ПАЦИЕНТЫ – граждане России, иностранцы, лица без гражданства, не признанные в установленном Законом порядке недееспособными, пользуются правами, установленными настоящими ПРАВИЛАМИ, самостоятельно. За ПАЦИЕНТОВ, не достигших совершеннолетия, и/или недееспособных осуществляют права их законные представители (родители, опекуны).
- 3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении ПАЦИЕНТ имеет право на:
 - 3.2.1. Получение бесплатной, доступной и достоверной информации о режиме работы поликлиник АО «Медицинские услуги», перечне Медицинских Услуг и их стоимости, условиях предоставления и получения этих услуг

- (ПРАВИЛА и Типовые договоры), а также сведения о квалификации и сертификации специалистов.
- 3.2.2. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.
 - 3.2.3. Выбор врача, в том числе лечащего врача.
 - 3.2.4. Обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
 - 3.2.5. Проведение по его просьбе консилиумов и консультаций других специалистов.
 - 3.2.6. Сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении. Передача указанных сведений без согласия ПАЦИЕНТА или его законного представителя допускается в случаях, прямо установленных законом (в соответствии со ст. 13 закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).
 - 3.2.7. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (в соответствии со ст. 20 закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»). В случае, когда состояние ПАЦИЕНТА не позволяет ему выразить свою волю, а медицинское вмешательство неотложно, вопрос о его проведении решает консилиум или лечащий врач.
 - 3.2.8. Отказ от медицинского вмешательства или его прекращение (в соответствии со ст. 20 закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).
 - 3.2.9. Получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья (в соответствии со ст. 19 закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»), а также на выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
 - 3.2.10. Получение медицинских и иных услуг поликлиниками АО «Медицинские услуги» в рамках программ добровольного медицинского страхования, при условии наличия действующего Договора между Медицинской страховой организацией, выдавшей Полис Добровольного медицинского страхования и поликлиникой АО «Медицинские услуги», а так же наличия гарантий оплаты требуемых Пациентом Медицинских Услуг со стороны страховой медицинской организации.
 - 3.2.11. Возмещение ущерба (в соответствии со ст. 98 закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ») в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинских услуг.
 - 3.2.12. Допуск к нему адвоката или иного законного представителя для защиты его прав.
 - 3.2.13. Непосредственное знакомство с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и бесплатное получение заверенных надлежащим образом копий медицинской документации, если в ней не затрагиваются интересы третьей стороны.

4. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

- 4.1. ПАЦИЕНТЫ – граждане России, иностранцы, лица без гражданства, не признанные в установленном Законом порядке недееспособными, несут обязанности,

установленные настоящими ПРАВИЛАМИ, самостоятельно. За ПАЦИЕНТОВ, не достигших совершеннолетия, и/или недееспособных несут обязанности их законные представители (родители, опекуны).

4.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении ПАЦИЕНТ обязан:

4.2.1. До оказания медицинских услуг, связанных с медицинским вмешательством, предоставить следующую информацию и документы:

- a. Информацию о перенесенных заболеваниях.
- b. Информацию и имеющуюся у него на руках документацию о проведенных операциях, рентгенологических и радиологических исследованиях.
- c. Информацию и/или имеющуюся у него на руках медицинскую документацию, о наличии у него известных ему хронических неинфекционных заболеваний, принимаемых медицинских препаратов, наличии аллергических реакций, а также о состоянии здоровья на момент обращения за медицинской помощью
- d. Информацию и/или имеющуюся у него на руках медицинскую документацию, об известных ему на момент обращения за Медицинской Услугой, хронических инфекционных заболеваний (инфекционных состояниях) представляющих потенциальную угрозу для сотрудников поликлиник АО «Медицинские услуги» и других ПАЦИЕНТОВ (ВИЧ / СПИД, Вирусном (-ых) гепатите (-ах) А, В, С, D и проч., туберкулезе, сифилисе, лепре, туляремии, прионных инфекциях и иных заболеваниях).

4.2.2. В случаях, предусмотренных статьей 20 закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», до оказания Медицинской Услуги подписать Заявление об информированном согласии на медицинское вмешательство

4.2.3. Ознакомиться с настоящими ПРАВИЛАМИ. Знакомство с настоящими Правилами физических лиц, обращающихся за проведением разовых консультаций, амбулаторного лечения, лабораторных и иных диагностических исследований подтверждается фактом оплаты выданного поликлиникой АО «Медицинские услуги» Талона на оказание медицинских услуг.

4.2.4. Ознакомиться с информацией

- a. О стоимости Медицинских услуг
Информация о ценах содержится в Прейскуранте медицинских услуг, который находится в регистратуре поликлиник АО «Медицинские услуги» и на интернет сайте поликлиник АО «Медицинские услуги».
- b. О содержании Медицинских услуг, показаниях и противопоказаниях для их оказания при наличии определенных заболеваний, возможных осложнениях и вредных (побочных) эффектах, а так же о требованиях, предъявляемых к ПАЦИЕНТУ для эффективного и безопасного получения услуги, и возможных неблагоприятных для ПАЦИЕНТА последствиях несоблюдения этих требований. Исчерпывающую информацию по этим вопросам ПАЦИЕНТ может получить только у врача в ходе приема. Предварительную информацию – в Регистратуре поликлиник АО «Медицинские услуги», в тематической популярной медицинской литературе, на интернет-сайте поликлиник АО «Медицинские услуги».
- c. Об условиях предоставления и получения Медицинских Услуг -

текст Договора и настоящие Правила.

Знакомство с данной информацией физических лиц, обращающихся за проведением разовых консультаций, амбулаторного лечения, лабораторных и иных диагностических исследований подтверждается фактом оплаты выданного поликлиникой АО «Медицинские услуги» Талона на оказание Медицинских Услуг.

- 4.2.5. До оказания медицинских услуг в виде медицинского вмешательства пройти обследование, указанное лечащим врачом в направлении, в медицинской карте амбулаторного больного, или других медицинских документах.
- 4.2.6. Неукоснительно соблюдать рекомендации, лечащего врача, указанные в медицинской карте амбулаторного больного, выписке, справке и других медицинских документах, в периоды до, во время и после оказания медицинских услуг.
- 4.2.7. Строго соблюдать время оказания медицинских услуг, указанное в талоне, направлении, амбулаторной карте, договоре или других медицинских документах.
- 4.2.8. Соблюдать Правила поведения в помещениях и Режим работы поликлиник АО «Медицинские услуги».
- 4.2.9. Бережно относиться к имуществу АО «Медицинские услуги», не допускать причинения ущерба оборудованию, инструментарию и другому имуществу.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛИКЛИНИКИ АО «МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ»

- 5.1. При оказании медицинских услуг поликлиники АО «Медицинские услуги» имеют право:
 - 5.1.1. Не оказывать медицинские услуги до их оплаты в согласованном размере.
 - 5.1.2. Не приступать к оказанию медицинских услуг и перенести срок оказания медицинских услуг на другое время, если:
 - a. ПАЦИЕНТ не исполняет или ненадлежащим образом исполняет настоящие ПРАВИЛА, что препятствует надлежащему исполнению обязанностей поликлиниками АО «Медицинские услуги» и/или создает угрозу для здоровья ПАЦИЕНТА или третьих лиц.
 - b. ПАЦИЕНТ не оплатил или не полностью оплатил Медицинскую услугу.
 - c. Оказание медицинских услуг в срок, указанный в талоне, направлении, договоре или других медицинских документах, противопоказано ПАЦИЕНТУ по состоянию его здоровья (наличие острых воспалительных заболеваний, инфекционных заболеваний, алкогольное или наркотическое опьянение и т.п.).
 - d. ПАЦИЕНТ не представил результатов необходимых лабораторных и иных исследований. К непредставлению результатов исследований приравнивается предоставление результатов, не позволяющих сделать однозначного вывода о допустимости проведения планируемой Услуги, а так же предоставление просроченных результатов исследований.
 - 5.1.3. Не приступать к оказанию медицинских услуг, немедленно предупредив об

этом ПАЦИЕНТА, и до урегулирования вопроса приостановить оказание медицинских услуг при обнаружении:

- a. Вероятности возникновения неблагоприятных для ПАЦИЕНТА последствий в случае выполнения его указаний о способе оказания услуги или при нарушении ПАЦИЕНТОМ соответствующих Рекомендаций.
 - b. Необходимости проведения дополнительных исследований и/или оказания дополнительных услуг.
 - c. Иных, не зависящих от поликлиник АО «Медицинские услуги» обстоятельств, которые могут повлиять на результат оказания услуги и/или на сроки ее оказания.
- 5.1.4. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день проведения исследования/медицинского вмешательства Главный врач поликлиники АО «Медицинские услуги» вправе назначить другого лечащего врача или, по согласованию с ПАЦИЕНТОМ, перенести оказание услуги на другой день.
- 5.1.5. Отказать в предоставлении медицинских услуг:
- a. Когда оказание таких услуг не предусмотрено лицензией поликлиники АО «Медицинские услуги» либо запрещено действующим законодательством РФ.
 - b. При отсутствии необходимых специалистов, оборудования, инструментария.
 - c. При выявлении у ПАЦИЕНТА заболевания, лечение которого возможно лишь в специализированном медицинском учреждении.
 - d. Если медицинское вмешательство, по мнению врача, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью ПАЦИЕНТА или угрожает его жизни.
- 5.2. При оказании медицинских услуг поликлиники АО «Медицинские услуги» обязаны:
- 5.2.1. Соблюдать все Права ПАЦИЕНТОВ согласно п. 3.2 настоящих ПРАВИЛ.
 - 5.2.2. Оказывать медицинские услуги в сроки, указанные в амбулаторной карте, талоне, направлении, Договоре.
 - 5.2.3. При наличии у ПАЦИЕНТА заболевания, требующего экстренной медицинской помощи, которая не может быть оказана в поликлинике АО «Медицинские услуги» по причинам, указанным в п.5.1.5 настоящих ПРАВИЛ, немедленно вызвать муниципальную службу «Скорой медицинской помощи».
 - 5.2.4. Вести медицинскую документацию в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ, нормативными документами Министерства здравоохранения РФ, приказами руководства АО «Медицинские услуги».
 - 5.2.5. Выдавать выписки из медицинской карты амбулаторного больного, справки установленной формы, рецепты и другие медицинские документы, копии медицинских документов, отражающих состояние здоровья ПАЦИЕНТА, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

6. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 6.1. Дата и время (сроки) оказания Медицинской Услуги ПАЦИЕНТУ определяется в результате их согласования поликлиникой АО «Медицинские услуги» и ПАЦИЕНТОМ. Со стороны поликлиники АО «Медицинские услуги» в согласовании

участвует Регистратор со стороны ПАЦИЕНТА, либо он лично, либо его законный представитель. Согласование сроков оказания Медицинских Услуг может осуществляться как при личном визите ПАЦИЕНТА или его законного представителя в поликлинику АО «Медицинские услуги», так и по телефону, или с использованием иных принятых АО «Медицинские услуги» технических средств связи.

- 6.2. При согласовании сроков оказания Медицинских Услуг поликлиники АО «Медицинские услуги» исходят из графика работы и занятости врачей и лечебно-диагностических служб.
- 6.3. ПАЦИЕНТ вправе перенести срок оказания Медицинских Услуг, согласованный с поликлиникой АО «Медицинские услуги», заблаговременно, но не менее чем за 1 (один) рабочий день, предупредив об этом дежурного регистратора и согласовав с ним новый срок оказания Услуг как при личном визите, так и с использованием телефонной связи или иных принятых поликлиникой АО «Медицинские услуги» технических средств связи.
Несоблюдение настоящего порядка не является отказом от исполнения Договора, однако, в этом случае:
 - 6.3.1. при неоднократном его несоблюдении ПАЦИЕНТОМ, поликлиника АО «Медицинские услуги» оставляет за собой право впредь отказывать данному ПАЦИЕНТУ в предварительной записи на оказание Медицинских Услуг.
- 6.4. В случае заблаговременно прогнозируемого отсутствия врача, реактивов, материалов, неисправности аппаратуры и пр., необходимых для оказания Медицинской Услуги поликлиники АО «Медицинские услуги» вправе уведомить ПАЦИЕНТА о возникших обстоятельствах посредством телефонной связи или с использованием иных, принятых поликлиникой АО «Медицинские услуги» технических средств связи. В этом случае, поликлиники АО «Медицинские услуги» может предложить предоставить другого врача или, по согласованию с ПАЦИЕНТОМ, перенести время и дату оказания услуг.

7. ПЛАТА ЗА УСЛУГИ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАСЧЕТОВ

- 7.1. Система оплаты оказываемых медицинских услуг делится на предоплатную форму и постоплатную. Порядок оплаты определяется на регистратуре структурного подразделения.
- 7.2. Плата за услуги может быть увеличена при необходимости оказания дополнительных услуг. При необходимости оказания дополнительных услуг ПАЦИЕНТ либо дает согласие на доплату, либо отказывается от предоставления дополнительных услуг, либо в договоре об оказании медицинских услуг ПАЦИЕНТ заранее соглашается на возможность предоставления дополнительных услуг и их оплату.

Оплата может быть произведена:

- 7.2.1. Наличными средствами в кассу поликлиники АО «Медицинские услуги». При оплате (в том числе доплате за дополнительные медицинские услуги) в кассу поликлиники АО «Медицинские услуги» ПАЦИЕНТУ выдаются чеки контрольно - кассовых машин и Талоны на оказание медицинских услуг, действительные только на день, указанный в талоне.

- 7.2.2. Путем безналичного платежа на расчетный счет АО «Медицинские услуги», с использованием платежных карт (в том числе ОНЛАЙН).
- 7.2.3. Страховыми компаниями, имеющими Договоры с поликлиниками АО «Медицинские услуги» (при наличии соответствующего полиса Добровольного Медицинского Страхования);
- 7.2.4. Предприятиями и организациями, имеющими Договоры с поликлиниками АО «Медицинские услуги» об оказании медицинских услуг (при наличии соответствующих направлений); Оплата услуг по договорам с юридическими лицами может быть произведена в ином порядке, установленном в договоре.
- 7.3. ПАЦИЕНТ вправе предварительно оплатить медицинские услуги поликлиники АО «Медицинские услуги».
- 7.4. При отказе ПАЦИЕНТА от получения медицинских услуг
 - 7.4.1. В день оплаты возврат денег производится кассиром при наличии чека, выданного в данной кассе.
 - 7.4.2. Во всех остальных на основании письменного заявления, при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документа, его заменяющего).
 - 7.4.3. В случае невозможности оказания услуг, возникшей по вине ПАЦИЕНТА, он возмещает фактически понесенные расходы поликлиники АО «Медицинские услуги».

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 8.1. При обнаружении недостатков оказанной услуги, возникших по вине поликлиники АО «Медицинские услуги», ПАЦИЕНТ вправе потребовать:
 - 8.1.1. Безвозмездного устранения недостатков оказанной Услуги в согласованные сроки без обязательств по устранению патологических состояний, возникших вследствие выполненных оперативных вмешательств (операций), но непосредственно с ними не связанных.
 - 8.1.2. Соответствующего уменьшения Платы за услуги.
 - 8.1.3. Безвозмездного повторного оказания данной услуги в согласованные сроки.
 - 8.1.4. Возмещения расходов ПАЦИЕНТА, связанных с устранением недостатков оказанной услуги.
 - 8.1.5. Возмещения убытков, если обнаружены существенные недостатки в предоставлении услуги или если в установленный срок недостатки не устранены.
 - 8.1.6. Претензии ПАЦИЕНТОВ по поводу недостатков оказанных услуг рассматриваются и разрешаются в порядке, установленном разделом 9 настоящих ПРАВИЛ.
 - 8.1.7. В случае причинения вреда жизни, здоровью или имуществу ПАЦИЕНТА вследствие недостатков оказанной Услуги, поликлиникой АО «Медицинские услуги» несет ответственность при наличии вины в объеме и порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 8.2. Поликлиники АО «Медицинские услуги» освобождаются от ответственности:

- 8.2.1. Если надлежащее исполнение обязательств оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
- 8.2.2. В случае нарушения ПАЦИЕНТОМ настоящих ПРАВИЛ, Рекомендаций и предписаний лечащего врача.
- 8.2.3. Если, несмотря на надлежащие действия врача, желаемый результат не был достигнут, возникли осложнения или побочные эффекты.
- 8.3. В случае причинения ущерба имуществу поликлиники АО «Медицинские услуги» ПАЦИЕНТ обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме.
- 8.4. Во всех иных случаях Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

9. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ РАЗНОГЛАСИЙ

- 9.1. По всем вопросам, связанным с получением и оплатой медицинских Услуг, перенесением сроков оказания Услуг, а также с жалобами и претензиями по административным вопросам следует обращаться в администрацию, а в вечернее время (после 17.00) к дежурному врачу – администратору.
- 9.2. По всем вопросам, связанным с разногласиями по поводу качества Медицинских Услуг следует обращаться к Главному врачу поликлиники АО «Медицинские услуги».
- 9.3. В том случае, когда решение Главного врача поликлиники АО «Медицинские услуги» не удовлетворит ПАЦИЕНТА, он вправе обратиться к руководству АО «Медицинские услуги» (г. Москва, ул. Кольская д 2, корп 3, тел (495) 623-86-72).
- 9.4. Все претензии по поводу оказания Медицинских Услуг предъявляются в письменной форме по месту нахождения поликлиники АО «Медицинские услуги» или месту нахождения АО «Медицинские услуги».
- 9.5. При не достижении соглашения споры рассматриваются в соответствии с действующим законодательством РФ в судебном порядке по месту нахождения поликлиники АО «Медицинские услуги».