

ПРАВИЛА ЗАПИСИ ПАЦИЕНТОВ НА ПРИЕМ В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила определяют порядок записи пациентов на прием в медицинскую организацию (далее — **Медицинская организация**), подтверждения, переноса и отмены записи, а также порядок информационного взаимодействия с пациентами и их законными представителями.
- 1.2. Настоящие Правила применяются при записи на медицинские услуги, оказываемые Медицинской организацией, с учетом требований законодательства Российской Федерации, в том числе законодательства о защите прав потребителей, персональных данных и законодательства об охране здоровья граждан.
- 1.3. Настоящие Правила не заменяют договор об оказании медицинских услуг и иные документы, оформление которых предусмотрено законодательством Российской Федерации.
- 1.4. Условия оказания платных медицинских услуг, стоимость услуг, порядок их оплаты, права и обязанности сторон определяются соответствующим договором и документами, являющимися его неотъемлемой частью.

2. Способы записи на прием

- 2.1. Запись на прием осуществляется по официальным каналам связи Медицинской организации:
- по телефону: **8 (495) 968-72-96**;
 - посредством официальных аккаунтов (чатов) Медицинской организации в мессенджерах **MAX** с использованием номера **+7 (903) 968-72-96**.
- 2.2. Медицинская организация не несет ответственности за сообщения, направленные пациентом на телефонные номера, аккаунты или иные средства связи, не указанные в настоящих Правилах как официальные.
- 2.3. При записи пациент и/или его законный представитель предоставляет сведения, необходимые для идентификации пациента, оформления записи и организации оказания медицинских услуг.
- 2.4. При необходимости Медицинская организация вправе запросить дополнительные сведения и документы, предоставление которых необходимо для оказания соответствующей медицинской услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 2.5. Запись осуществляется с учетом фактической занятости расписания медицинских работников и наличия свободного времени для оказания соответствующей медицинской услуги.

3. Подтверждение записи

- 3.1. Запись на прием считается **подтвержденной** после направления Медицинской организацией пациенту и/или его законному представителю сообщения о подтверждении записи с указанием даты и времени приема и, при необходимости, иных сведений, позволяющих идентифицировать запись.
- 3.2. До получения подтверждения запись может иметь предварительный характер и не гарантирует предоставление медицинской услуги в указанное пациентом время.
- 3.3. Направление подтверждения записи не освобождает пациента от обязанности предоставить документы и сведения, необходимые для заключения договора и/или оказания медицинской услуги.
- 3.4. Если для оказания медицинской услуги требуется предварительное оформление договора, согласия пациента, предоставление медицинской документации или выполнение иных предусмотренных законодательством условий, окончательное оформление отношений между сторонами осуществляется с учетом соответствующих требований.

4. Напоминание о приеме и подтверждение записи

- 4.1. Не позднее чем за 24 часа до назначенного времени приема Медицинская организация вправе направить пациенту и/или его законному представителю автоматическое информационное сообщение с напоминанием о предстоящем приеме и предложением подтвердить либо отменить запись.
- 4.2. Сообщение может быть направлено с официальных аккаунтов (чатов) Медицинской организации в используемых мессенджерах.

- 4.3. Пациенту и/или его законному представителю рекомендуется подтвердить запись либо своевременно сообщить об отмене или необходимости переноса приема.
- 4.4. Если ответ на напоминание не получен, администратор Медицинской организации вправе связаться с пациентом и/или его законным представителем по телефону для уточнения намерения явиться на прием.
- 4.5. При отсутствии подтверждения записи и невозможности связаться с пациентом и/или его законным представителем Медицинская организация вправе отменить неподтвержденную запись, предварительно направив соответствующее уведомление доступным способом.
- 4.6. Отмена неподтвержденной записи в соответствии с настоящим разделом не препятствует пациенту повторно обратиться для записи на прием при наличии свободного времени в расписании.
- 4.7. Сообщения, направляемые в соответствии с настоящим разделом, имеют исключительно информационный характер и предназначены для организации и сопровождения записи на прием. Рекламная информация направляется только при наличии предусмотренного законодательством Российской Федерации согласия на ее получение.
-

5. Отмена и перенос записи пациентом

- 5.1. Пациент и/или его законный представитель вправе отменить или перенести запись, сообщив об этом Медицинской организации по официальному телефону либо посредством официальных аккаунтов (чатов) в мессенджерах.
- 5.2. При обращении пациента о переносе приема Медицинская организация при наличии свободного времени вправе предложить иное время приема.
- 5.3. Чем раньше пациент сообщает об отмене или переносе приема, тем выше вероятность предоставить освободившееся время другому пациенту.
- 5.4. Само по себе наличие записи не лишает пациента права отказаться от получения медицинской услуги в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации и договором.
-

6. Опоздание и неявка пациента

- 6.1. Пациенту рекомендуется прибыть в Медицинскую организацию заблаговременно до назначенного времени приема с учетом необходимости оформления документов, оплаты услуги и иных организационных процедур.
- 6.2. При опоздании пациента время приема может быть сокращено, если его продление невозможно без нарушения расписания медицинского работника или прав других пациентов.
- 6.3. При существенном опоздании пациента Медицинская организация вправе предложить перенести прием на другое свободное время, если проведение полноценного приема в оставшееся время невозможно.
- 6.4. Неявка пациента на прием без предварительного уведомления может привести к отмене соответствующей записи.
- 6.5. Неявка пациента сама по себе не является основанием для взыскания с него штрафа или иной фиксированной платы, если такая обязанность не предусмотрена законодательством Российской Федерации и условиями заключенного договора.
- 6.6. Вопрос о возврате денежных средств, внесенных пациентом или заказчиком до оказания медицинской услуги, разрешается в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.
-

7. Запись несовершеннолетних пациентов

- 7.1. Запись несовершеннолетнего пациента осуществляется его родителем, усыновителем, опекуном, попечителем либо иным лицом, имеющим соответствующие полномочия в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 7.2. При обращении за медицинской услугой законный представитель предоставляет сведения и документы, подтверждающие его полномочия, в случаях, когда такое подтверждение необходимо.
- 7.3. Особенности получения информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, согласия на обработку персональных данных и иных необходимых документов определяются законодательством Российской Федерации.
-

8. Взаимодействие посредством мессенджеров

8.1. Медицинская организация вправе использовать официальные аккаунты (чаты) в мессенджерах **МАХ** для организационного и информационного взаимодействия с пациентами и/или их законными представителями.

8.2. Посредством мессенджеров могут направляться, в частности:

- подтверждения и напоминания о записи;
- сообщения об изменении времени приема;
- сообщения об отмене или переносе записи;
- организационная информация, связанная с посещением Медицинской организации;
- иные сообщения, необходимые для исполнения договора и организации оказания медицинских услуг.

8.3. Передача медицинской документации, результатов исследований и иной информации, содержащей сведения о состоянии здоровья пациента, посредством конкретного мессенджера осуществляется только при наличии соответствующего правового основания и с учетом требований законодательства Российской Федерации о врачебной тайне, персональных данных и информационной безопасности.

8.4. Пациент самостоятельно несет ответственность за сохранность доступа к используемому им номеру телефона, аккаунту и устройству, посредством которого осуществляется взаимодействие с Медицинской организацией.

8.5. Медицинская организация не несет ответственности за невозможность доставки сообщения, если она вызвана техническими причинами, отсутствием доступа пациента к сети Интернет, блокировкой или ограничением работы соответствующего мессенджера, изменением номера телефона или иными обстоятельствами, находящимися вне контроля Медицинской организации.

9. Отказ от оказания платных медицинских услуг

9.1. Пациент и/или заказчик вправе отказаться от исполнения договора об оказании платных медицинских услуг в любое время в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

9.2. При отказе от исполнения договора возврат денежных средств осуществляется с учетом фактически оказанных медицинских услуг и фактически понесенных Медицинской организацией расходов, связанных с исполнением конкретного договора, если такие расходы имеются и их размер подтвержден документально.

9.3. Медицинская организация не вправе удерживать денежные средства пациента в качестве штрафа за сам факт отказа от исполнения договора, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

9.4. Размер денежных средств, подлежащих возврату, определяется с учетом положений законодательства Российской Федерации, условий заключенного договора и фактических обстоятельств его исполнения.

9.5. Настоящий раздел применяется с учетом положений статьи 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», статьи 782 Гражданского кодекса Российской Федерации и Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30 мая 2026 г. № 659.

10. Изменение времени приема по инициативе Медицинской организации

10.1. В исключительных случаях, в том числе при болезни или иной объективной невозможности работы медицинского работника, технических обстоятельствах, чрезвычайных обстоятельствах либо иных обстоятельствах, препятствующих проведению приема в назначенное время, Медицинская организация вправе предложить пациенту изменить дату и/или время приема.

10.2. В случае изменения времени приема по инициативе Медицинской организации пациенту и/или его законному представителю по возможности заблаговременно направляется соответствующее уведомление.

10.3. Если предложенное время пациенту не подходит, Медицинская организация по возможности предлагает иное свободное время.

10.4. Если пациент не согласен на перенос приема и договором предусмотрен возврат предварительно внесенных денежных средств, вопрос о возврате разрешается в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

11. Персональные данные

11.1. Обработка персональных данных пациентов и их законных представителей осуществляется Медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

11.2. Персональные данные используются в объеме, необходимом для записи пациента, организации и оказания медицинских услуг, исполнения договора, выполнения требований законодательства Российской Федерации и осуществления иных законных целей.

11.3. При использовании мессенджеров обработка персональных данных осуществляется с учетом действующего законодательства Российской Федерации и соответствующих правовых оснований.

11.4. Пациент обязан своевременно уведомлять Медицинскую организацию об изменении номера телефона и иных контактных данных, необходимых для взаимодействия.

12. Заключительные положения

12.1. Настоящие Правила являются общедоступными и размещаются на официальном сайте Медицинской организации и/или в месте, доступном для пациентов.

12.2. Запись на прием означает ознакомление пациента и/или его законного представителя с настоящими Правилами.

12.3. В случае противоречия положений настоящих Правил императивным требованиям законодательства Российской Федерации применяются соответствующие нормы законодательства Российской Федерации.

12.4. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются законодательством Российской Федерации и условиями заключенного договора.

12.5. Медицинская организация вправе вносить изменения в настоящие Правила. Новая редакция применяется с даты, указанной в соответствующей редакции Правил.

Официальные каналы записи:

Телефон: 8 (495) 968-72-96

МАХ: +7 (903) 968-72-96