

# Правила оказания платных медицинских услуг АО "Семейный доктор"



## Содержание

1. Термины и понятия	3
2. Информация об исполнителе и предоставляемых и медицинских услугах	5
3. Условия предоставления платных медицинских услуг	6
4. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг	7
5. Общие правила оказания услуг	8
6. Порядок предоставления услуг в поликлиниках, стационарах одного дня и стационарах круглосуточного пребывания	10
7. Порядок предоставления платных медицинских услуг на дому	12
8. Порядок предоставления платных медицинских услуг несовершеннолетним пациентам	14
9. Выдача медицинской документации	15
10. Личный кабинет	16
11. Обращения пациентов	17
12. Режим работы и контакты	19
13. Правила получения услуг в рамках программ комплексного медицинского обслуживания	20

Настоящие правила разработаны на основании Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 и иных нормативных актов Российской Федерации, регламентирующих предоставление платных медицинских услуг, и определяют порядок и условия предоставления АО «Семейный доктор» Пациентам платных медицинских услуг.

# 1. Термины и понятия

1.1. «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;

1.2. «Заказчик» – лицо, заключающее договор на оказание платных медицинских услуг, и на которое возлагается обязанность оплачивать оказываемые по Договору медицинские услуги;

1.3. «Пациент» – лицо, которому оказываются медицинские услуги в соответствии с настоящим Договором. Пациент может являться одновременно Заказчиком по Договору;

1.4. «Законный представитель» – лицо, представляющее интересы недееспособного лица, являющегося Пациентом по Договору: родитель, усыновитель, опекун, попечитель. Законный представитель может являться одновременно Заказчиком по Договору;

1.5. «Доверенное лицо» – лицо, которое представляет интересы Заказчика и (или) Пациента по Договору и которому Пациент (его Законный представитель) доверяет получать информацию о состоянии здоровья Пациента и иные сведения, относящиеся к врачебной тайне;

1.6. «Информированное добровольное согласие» – выраженное в письменной форме установленного образца согласие Пациента или его Законного представителя на медицинское вмешательство.

1.7. «Медицинское вмешательство» – выполняемые медицинским работником по отношению к Пациенту виды медицинских обследований и/или медицинских манипуляций, затрагивающих физическое или психическое состояние человека и имеющих профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность;

\* Прим.: далее везде, где это не влечет двойственного толкования, под термином «Пациент» понимается как сам пациент, так и его законный представитель, либо его доверенное лицо.

1.8. «Прейскурант услуг» – перечень платных медицинских услуг, оказываемых в АО «Семейный доктор», с указанием их стоимости. Прейскурант услуг размещен в свободном доступе на стойке информации в регистратурах поликлиник и госпитального центра, а также на сайте [www.fdoctor.ru](http://www.fdoctor.ru);

1.9. «Система электронной очереди» – интеллектуальная система, определяющая очередность приема Пациентов врачом (медицинской сестрой);

1.10. «Медицинская карта» – основной первичный медицинский документ Пациента, оформляемый при первом обращении Пациента за медицинской помощью и содержащий значимые сведения о Пациенте, а также обо всех проведенных в отношении Пациента медицинских исследованиях и/или манипуляциях, назначенном лечении и ходе его проведения. Медицинская карта ведется в АО «Семейный доктор» в электронном виде в соответствии с ГОСТ Р 52636-2006 «Национальный стандарт РФ «Электронная история болезни».

1.11. «Программа медицинского обслуживания» – оплаченный путем авансирования комплексный пакет услуг, оказываемых Пациенту на заранее оговоренных условиях.

1.12. «Личный кабинет» – раздел официального сайта и мобильного приложения АО «Семейный доктор», содержащий медицинскую информацию пациента: историю посещений и назначения специалистов, результаты выполненных анализов и исследований, график приема лекарственных средств и т.д., и позволяющий осуществлять коммуникацию с администрацией АО «Семейный доктор» - задать вопросы по лечению, записываться на прием, вызывать врача на дом и т. д.

## 2. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах

2.1. Информация об АО «Семейный доктор», включающая данные о полном наименовании, адреса местонахождения поликлиник, сведения о лицензиях на осуществление медицинской деятельности, преискурант медицинских услуг, сведения о медицинских работниках (профессиональное образование и квалификация), осуществляющих оказание медицинских услуг, режим работы поликлиник и прочая информация, относящаяся к деятельности АО «Семейный доктор», размещена на информационных стендах (стойках) в регистратурах поликлиник и госпитального центра, а также на сайте [www.fdoctor.ru](http://www.fdoctor.ru) в сети «Интернет».

2.2. Информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи доводится до Пациента путем подписания информированного добровольного согласия перед проведением медицинского вмешательства.



## 3. Условия предоставления платных медицинских услуг

3.1. АО «Семейный доктор» предоставляет платные медицинские услуги на основании прейскуранта услуг и в соответствии с перечнем работ (услуг), указанным в лицензиях на осуществление медицинской деятельности.

3.2. Платные медицинские услуги предоставляются Пациенту на основании Договора, заключенного между АО «Семейный доктор» и Заказчиком/Пациентом (его законным представителем).

3.3. Цены на предоставляемые платные медицинские услуги устанавливаются администрацией АО «Семейный доктор» и могут быть изменены без уведомления Пациента.

3.4. Платные медицинские услуги могут предоставляться либо в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.



## 4. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

4.1. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается между Заказчиком и АО «Семейный доктор» в интересах Пациента в письменной форме перед посещением. Договор на оказание платных медицинских услуг является бессрочным.

4.2. Заказчик может являться одновременно Пациентом, законным представителем Пациента и доверенным лицом.

4.3. Договор заключается в двух экземплярах – для Заказчика и АО «Семейный доктор» – в случае, если Заказчик является Пациентом по договору, а также если Заказчик и Пациент разные лица, но Пациент не достиг возраста 15 лет. Договор заключается в трех экземплярах – для Заказчика, Пациента и АО «Семейный доктор» – если Заказчик и Пациент разные лица (Пациент старше 15 лет).

4.4. На каждом посещении медицинского работника составляется заказ(смета), в котором указывается перечень медицинских услуг, подлежащих оказанию на приеме, их количество и стоимость по прейскуранту, которая подписывается медицинским работником и Пациентом (его законным представителем).

4.5. При необходимости на приеме оформляется Информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства, 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, утвержденный приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2012 г. N390н, которое подписывается Пациентом (его законным представителем).

4.6. По окончании приема Пациент (его законный представитель) подписывает акт оказания медицинских услуг. Заказчик обязан оплатить предоставленные Пациенту медицинские услуги в сроки и порядке, которые определены договором.

4.7. Заказчику в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг.

## 5. Общие правила оказания услуг

5.1. На территории всех поликлиник и Госпитального центра в целях безопасности пациентов и сопровождающих их лиц действует пропускной режим, поэтому каждый пациент и сопровождающие их лица при визите должны иметь документ, удостоверяющий личность (паспорт, водительское удостоверение), при предъявлении которого в регистратуре выдается индивидуальный пропуск.

5.2. Во избежание задержек в получении услуг прибыть в поликлинику/Госпитальный центр необходимо не менее чем за 15 минут до назначенного времени приема.

5.3. В случае опоздания Пациента на прием к назначенному времени администрация оставляет за собой право на перенос приема к другому врачу той же специальности с согласия Пациента, либо на перенос времени приема на более поздний срок.

5.4. Пациенты, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях. Несоблюдение указаний (рекомендаций) врача, 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 пациента.

5.5. При получении медицинских услуг Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим медицинского учреждения; сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания; информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг; подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от медицинского вмешательства; своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача.

5.6. В случае возникновения осложнений, ухудшения состояния на фоне проводимого лечения, или посещения специалиста, Пациент (его Доверенное лицо) обязан незамедлительно известить об этом по телефону (см. раздел 12 настоящих правил) или своего лечащего врача лично, или администрацию АО «Семейный доктор».

5.7. В случае, если поведение Пациента либо сопровождающих его лиц представляет угрозу для других пациентов, препятствует им в получении медицинских услуг, администрация поликлиник оставляет за собой право отказать Пациенту и сопровождающим его лицам в обслуживании как в текущий момент, так и в будущем.

5.8. Пациенту может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у Пациента противопоказаний к определенному методу диагностики, при нахождении Пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия Пациента либо сопровождающих его лиц угрожают жизни и здоровью медицинского персонала, либо нарушают общественный порядок.

## 6. Порядок предоставления услуг в поликлиниках, стационарах одного дня и стационарах круглосуточного пребывания

6.1. Все услуги АО «Семейный доктор» предоставляются в соответствии с утвержденным режимом обслуживания, размещенным на стойке информации и регистратуре поликлиник, а также на сайте [www.fdoctor.ru](http://www.fdoctor.ru).

6.2. Прием Пациентов специалистами осуществляется по предварительной записи, Сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг зависят от расписания конкретного медицинского работника, выбранного Заказчиком/Пациентом для предоставления медицинской услуги. Также информацию о сроках ожидания, в том числе сроках проведения лабораторной, инструментальной диагностики, Заказчик/Пациент может получить при записи на прием, на сайте Исполнителя [www.fdoctor.ru](http://www.fdoctor.ru), в Личном кабинете, Мобильном приложении.

6.3. Экстренная медицинская помощь оказывается в режиме работы поликлиник незамедлительно, по факту визита Пациента в поликлинику.

6.4. По факту прибытия на прием необходимо сообщить в регистратуру о прибытии – номер кабинета врача сообщается Пациенту (или его Доверенному лицу) сотрудником регистратуры.

6.5. В поликлиниках, не оборудованных системой электронной очереди, прием Пациентов осуществляется в соответствии со временем записи на прием.

6.6. В поликлиниках, не оборудованных системой электронной очереди, прием Пациентов осуществляется в соответствии со временем записи на прием. В случае технической неисправности в работе системы электронной очереди, прием Пациентов также осуществляется в соответствии со временем записи на прием..

6.7. В поликлиниках, оборудованных системой «Электронная очередь», Пациенту выдается персональный пропуск, который необходимо приложить к считывателю у кабинета врача, после чего следует ознакомиться с информацией на мониторе, расположенном над считывателем – номером в очереди и статусом очереди. Приглашение на прием отображается на мониторе и сопровождается звуковым сигналом. До приглашения на прием вход в кабинет крайне нежелателен.

6.8. Приоритетом по приглашению в кабинет врача обладают Пациенты:

- которым необходимо завершить прием (т. е. Пациенты, которые были у данного врача в день приема ранее, но были направлены на дополнительные лечебно-диагностические манипуляции, с обязательным возвратом на прием к направившему их врачу).
- пришедшие без опоздания к назначенному времени.
- которых вызвал сам врач по экстренным показаниям.

## 7. Порядок предоставления платных медицинских услуг на дому

7.1. АО «Семейный доктор» оказывает медицинские услуги на дому только в случае, если:

- для оказания эффективной медицинской услуги Пациенту не требуются условия лечебного учреждения, в т. ч. в соответствии с требованиями соблюдения санитарно-эпидемиологического режима;
- состояние Клиента позволяет оказать ему необходимую помощь вне лечебного учреждения.

7.2. На дому оказываются услуги как плановой (в дневное время), так и неотложной скорой медицинской помощи (круглосуточно).

7.3. Вызовы скорой медицинской помощи принимаются в круглосуточном режиме и обслуживаются в экстренном порядке по факту принятия вызова.

7.4. Заявки на оказание плановой медицинской помощи на дому принимаются в дневное время, в любой день недели и обслуживаются в следующем режиме:

- заявка, поступившая до 13:00 (в выходные и праздничные дни до 12:00), в этот же день;
- заявка, поступившая после 13:00 (в выходные и праздничные дни до 12:00), обслуживается на следующий день.

АО «Семейный доктор» оставляет за собой право изменять в случае необходимости режим приема заявок на оказание медицинской помощи на дому.

7.5. Оказание плановой медицинской помощи на дому осуществляется без привязки к точному времени прибытия врача.

7.6. Обслуживание на дому осуществляется врачом поликлиники, относящейся к территориальной зоне обслуживания.

- 7.7. В случае форс-мажорной ситуации оказание услуги на дому может быть перенесено на следующий день, о чем Пациент будет уведомлен отдельно.
- 7.8. Отсутствие Пациента по факту визита врача по адресу, предоставленному при оформлении вызова врача на дом, а также отказ Пациента принять врача, ссылаясь на такие обстоятельства, как распорядок дня семьи Пациента, а также иные особенности уклада семейной жизни, рассматриваются как немотивированный отказ от предоставления медицинской услуги.
- 7.9. Время подготовки Пациента к предоставлению медицинской услуги на дому не должно превышать 15 минут с момента прибытия врача.
- 7.10. Если предоставления медицинской услуги на дому оказалось невозможным в связи с обстоятельствами, указанными в п.п. 7.8. и 7.9. либо по иным причинам, зависящим от Пациента, АО «Семейный доктор» вправе квалифицировать данную ситуацию как ложный вызов, подлежащий оплате согласно Прейскуранту, действующему на день оказания услуги.
- 7.11. Оплата медицинской услуги, оказанной на дому, принимается врачом, при этом врач предоставляет Пациенту акт выполненных работ и кассовый чек.

## 8. Порядок предоставления платных медицинских услуг несовершеннолетним пациентам

8.1. Пациенты в возрасте от 0 до 15 лет могут находиться на приеме у врача только в присутствии одного из законных представителей. В случае посещения врача ребенком с иным лицом, не являющимся законным представителем, прием осуществляется только при предъявлении доверенности от законного представителя. Бланк доверенности может быть получен в регистратурах поликлиник.

8.2. В случае прибытия на прием ребенка в возрасте от 0 до 15 лет без законных представителей, либо уполномоченного ими лица, АО «Семейный доктор» оставляет за собой право отказать в его обслуживании за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи, предусмотренных действующим законодательством РФ.

8.3. Пациенты, достигшие возраста 15 лет (больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше 16 лет), дают информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство/отказ от медицинского вмешательства самостоятельно.

8.4. Информация о состоянии здоровья пациентов в возрасте от 0 до 15 лет предоставляется их законным представителям. Информация о состоянии здоровья пациентов в возрасте от 15 до 18 лет предоставляется самим пациентам, а также до достижения ими совершеннолетия, их законным представителям.



## 9. Выдача медицинской документации

9.1. Медицинские документы (их копии) и выписки из них выдаются в соответствии с Приказом Минздрава России от 31.07.2020 N 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

9.2. Рекомендации по лечению, направления на инструментальные и лабораторные исследования, лекарственные назначения и проч. документация, относящаяся непосредственно к процессу лечения, выдается лечащим врачом во время приема.

9.3. Результаты лабораторных и инструментальных исследований размещены в электронном личном кабинете Пациента и доступны для просмотра без ограничений.

9.4. Отправка любой медицинской информации на электронную почту не производится ввиду недостаточной степени защищенности данного канала связи.

9.5. Выписки из амбулаторных карт, справки для предъявления в государственные органы и прочие медицинские документы, требующие определенного времени для их подготовки, оформляются и выдаются по факту поступления письменного заявления Пациента. Для подачи заявления о выдаче подобных документов необходимо обратиться в регистратуру.

9.6. При необходимости заверения медицинской документации печатями организации следует обратиться в регистратуру поликлиники.

## 10. Личный кабинет

10.1. АО «Семейный доктор» предоставляет всем своим пациентам возможность получения доступа к личному кабинету.

10.2. Доступ к личному кабинету предоставляется персонально Пациенту при заключении договора на оказание платных медицинских услуг.

10.3. Для получения доступа к персональному электронному кабинету Пациенту необходимо лично обратиться в регистратуру любого из лечебных учреждений АО «Семейный доктор». Удаленным способом доступ не предоставляется.

10.4. Заявка на подключение к личному кабинету принимается строго при предъявлении паспорта, либо другого документа, законодательно установленного в качестве документа, удостоверяющего личность Пациента на территории РФ.

10.5. Пациент несет полную личную ответственность за достоверность предоставленных им данных, а также за сохранение/передачу третьим лицам паролей доступа к Личному кабинету и связанные с этим возможные последствия.

10.6. В случае изменения данных, указанных при подключении личного кабинета, Пациент обязан незамедлительно сообщить об этом администрации АО «Семейный доктор», в противном случае АО «Семейный доктор» снимает с себя ответственность за сохранность медицинской информации, размещенной в личном кабинете, и возможные последствия ее разглашения. Изменение номера телефона и адреса электронной почты Пациента возможно посредством указания измененных данных в личном кабинете. Изменение иных персональных данных допускается только на основании письменного заявления Пациента с приложением подтверждающих документов при личном визите в АО «Семейный доктор».

10.7. Личный кабинет является собственностью АО «Семейный доктор» — доступ к личному кабинету (его разделам, функциям) полностью и частично может быть ограничен по усмотрению АО «Семейный доктор» без уведомления Пациента.

10.8. Доступ к системе «Личный кабинет» предоставляется Пациенту в целях его уведомления о результатах проведенных медицинских исследований и/или манипуляций. Пациент/Законный представитель проинформирован и согласен с тем, что размещение в системе «Личный кабинет» результатов проведенных медицинских исследований и/или манипуляцией является подтверждением уведомления Пациента/Законного представителя о таких результатах.

## 11. Обращения пациентов

11.1. В случае возникновения претензий по качеству медицинской помощи, работе поликлиник и госпитального центра, работников АО «Семейный доктор», претензий сервисного характера Пациент/Законный представитель вправе обратиться с соответствующим устным либо письменным предложением, заявлением или жалобой любым удобным способом:

- почтовая связь: 123242, г. Москва, ул. Баррикадная, дом 19, стр. 3;
- адрес электронной почты для приема обращений: mailbox@fdoctor.ru;
- в ходе личного приема главными врачами поликлиник, госпитального центра в установленные графиком приема дни и часы;
- оставив обращение в книге «Жалоб и предложений», размещенной в Уголке потребителя поликлиник/госпитального центра.

11.2. Пациент/Законный представитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Разглашение третьим лицам сведений, составляющих врачебную тайну о факте обращения Пациента за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, согласно законодательству о здравоохранении допускается только с письменного согласия Пациента или его Законного представителя.

11.3. Основания для приостановления исполнения (отказа в исполнении) рассмотрения устных и письменных обращений:

- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия Пациента, Законного представителя, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ (т.е. анонимное обращение), ответ на обращение не дается;
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается Пациенту/Законному представителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

11.4. Обращения и жалобы в органы государственной власти направляются в форме и способами, указанными на официальных сайтах органов государственной власти.

## 12. Режим работы и контакты

12.1. Поликлиники АО «Семейный доктор» в плановом режиме работают без выходных, ежедневно с 08:00 до 21:00 в будние, с 08:30 до 21:00 в субботние и с 09:00 до 18:00 в воскресные дни

12.2. В случае изменения планового режима работ поликлиник информация об изменениях размещается в свободном доступе на официальном сайте компании [www.fdoctor.ru](http://www.fdoctor.ru) в сети «Интернет».

12.3. Запись на прием и консультации об услугах:

- по многоканальному телефону 8 (495) 780-07-71 — ежедневно с 07:30 до 22:00
- через электронный личный кабинет
- через интернет-сайт [www.fdoctor.ru](http://www.fdoctor.ru)
- при личном визите — у любого сотрудника регистратуры

12.4. Вызов врача на дом — по телефону 8 (495) 780-07-71:

- скорая медицинская помощь — круглосуточно
- плановая медицинская помощь — ежедневно с 07:30 до 22:00

12.5. В случае изменения графика работы, режима оказания услуг все изменения публикуются на официальном сайте компании [www.fdoctor.ru](http://www.fdoctor.ru).

## 13. Правила получения услуг в рамках программ комплексно- го медицинского обслуживания

### 13.1. Общие положения

13.1.1. Все лечебно-диагностические мероприятия в рамках Программы медицинского обслуживания (далее – «Программа») проводятся строго по назначению врача, за исключением случаев, когда иное прямо не указано в Программе.

13.1.2. Необходимость оплаты той или иной услуги, оказанной Пациенту, обслуживаемому по Контракту, определяется п. 13.5 настоящих Правил, если иное не оговорено Программой.

### 13.2. Обслуживание в поликлинике

13.2.1. Медицинская помощь в рамках Программы оказывается в любой из поликлиник АО «Семейный доктор» (далее Поликлиника). Ограничений по территориальному признаку не имеется.

13.2.2. Спектр и кратность услуг, предоставляемых на базе поликлиник в рамках Программы, определены самой Программой.

13.2.3. Выбор лечащего врача и специалистом является правом Пациента/Доверенного лица для получения услуг в поликлинике. Для смены лечащего врача необходимо обратиться к персональному менеджеру.

13.2.4. Запись на инструментальные исследования и лечебные процедуры, забор анализов в рамках Программы производится только при наличии в медицинской карте направления от лечащего врача.

13.2.5. В случае необходимости оплаты услуг, оказанных вне рамок Программы, оплата производится в регистратуре поликлиник в день оказания услуг.

13.2.6. Услуги, предоставляемые в плановом порядке, оказываются по предварительной записи.

13.2.7. Экстренная медицинская помощь оказывается незамедлительно, по факту визита Пациента в поликлинику.

13.2.8. По факту прибытия на прием необходимо сообщить в регистратуру о прибытии, номер кабинета врача сообщается Пациенту (или его Доверенному лицу) сотрудником регистратуры.

13.2.9. В случае опоздания Пациента на прием к назначенному времени Поликлиника оставляет за собой право на перенос приема к другому врачу той же специальности с согласия Пациента, либо на перенос времени приема на более поздний срок.

### 13.3. Обслуживание на дому

13.3.1. Если в Программу не включены услуги скорой медицинской помощи, то медицинская помощь на дому осуществляется только в плановом порядке.

13.3.2. В стоимость Программы включено оказание услуг на дому в пределах МКАД. Обслуживание на дому по адресам, находящимся за МКАД, в Программу не входит и оплачивается отдельно.

13.3.3. Обслуживание на дому осуществляется врачом службы помощи на дому той поликлиники, в зоне обслуживания которой находится адрес, указанный в заявке.

13.3.4. Если Программой предусматривается забор биологических материалов на дому, то материалы должны быть собраны к моменту визита врача, в противном случае забор биоматериалов на дому осуществляется за отдельную плату.

13.3.5. Показания для вызова врача на дом в рамках Программы:

- повышение температуры тела выше 38°C;
- выраженные катаральные явления (кашель, насморк), сопровождающиеся отдышкой;
- рвота более 3-4 раз в сутки, диарея более 5 раз в сутки;
- кожные высыпания;
- состояние Пациента, не позволяющее осуществить его транспортировку в поликлинику.

### 13.4. Оказание планово-профилактических мероприятий (если таковые предусмотрены Программой)

13.4.1. Для каждого планово-профилактического мероприятия, предусмотренного Программой, действует единый нормативный период его проведения, включающий 10 календарных дней до и 10 календарных дней после даты,

указанной в Программе (далее по тексту – плановая дата проведения мероприятия), если врачом не назначен иной срок оказания той или иной услуги.

13.4.2. Услуги, предусмотренные Программой, плановые сроки оказания которых либо наступили ранее начала обслуживания по Программе, либо должны наступить позднее даты завершения действия Программы, в Программу не включены и оплачиваются Заказчиком в отдельном порядке.

13.4.3. В случае, если состояние здоровья Пациента не позволяет оказать ему планово-профилактическое мероприятие, Поликлиника, руководствуясь рекомендациями лечащего врача, оставляет за собой право изменить срок проведения данного мероприятия на более поздний либо вовсе отменить его. Стоимость Программы при этом пересмотру не подлежит, выплаты в пользу Пациента за непроведенные мероприятия не осуществляются.

13.4.4. Для своевременного проведения очередного профилактического мероприятия, назначенного Пациенту любого возраста, за исключением детей первого месяца жизни, Пациент (либо его Доверенное лицо) должен самостоятельно обратиться для записи на мероприятие не позднее, чем за 3 (три) дня до срока его проведения.

### 13.5. Условия, определяющие необходимость оплаты оказанных услуг

13.5.1. Подлежат оплате услуги (если в Программе явно не указано иное):

- оказанные по желанию Пациента либо его Доверенного лица без направления врача;
- оказанные вне периода действия Программы;
- профилактического характера;
- не включенные в Программу обслуживания (см. п.п. 13.8. настоящих Правил);
- включенные в Программу, но оказанные на условиях, не предусмотренных Программой;
- оказываемые врачами стационара и руководителями медицинского департамента.

13.5.2. Считается ложным и подлежит оплате визит врача на дом, по факту которого:

- отсутствуют признаки заболевания, указанные в п. 13.3.5. настоящих Правил;
- пациент отсутствовал дома;
- время подготовки к проведению медицинских манипуляций составило более 15 минут;
- получен отказ Пациента/Доверенного лица от оказания любой медицинской помощи;



- установлено, что по состоянию здоровья пациент не нуждается в домашнем/постельном режиме.

### 13.6. Условия Программы, которые могут быть пересмотрены в процессе обслуживания

13.6.1. Если до окончания срока действия Программы остается не менее двух месяцев, Пациент либо его Доверенное лицо вправе однократно в течение всего срока действия Программы обратиться в Поликлинику для внесения следующих изменений в сведения об адресах обслуживания на дому:

- указать второй адрес, по которому в дальнейшем будет осуществляться обслуживание на дому, если в Договоре был указан только один такой адрес;
- указать иной адрес – взамен одного из адресов, указанных в Договоре;
- отказаться от дальнейшего обслуживания по одному из двух адресов;
- изменить ранее указанный интервал времени обслуживания по указанным адресам.

13.6.2. В случае, если новый адрес обслуживания, в отличие от прежнего, находится за пределами МКАД, либо находится в иной зоне удаленности от МКАД, то Поликлиника вправе потребовать доплаты к стоимости Программы обслуживания в следующем размере:

- от 0 до 15 км от МКАД – 15%;
- от 15 до 30 км от МКАД – 30%;
- от 30 до 50 км от МКАД – 50%.

Указанные в данном пункте наценки рассчитываются от стоимости Программы по Прейскуранту на момент подачи заявления о смене адреса обслуживания и не зависят от фактически оставшегося времени обслуживания по Программе.

13.6.3. В случае отказа Пациента, либо его Доверенного лица от производства доплаты, указанной в п. 12.6.2 настоящих Правил, Поликлиника оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг по адресам, находящимся за пределами МКАД.

13.6.4. Для внесения изменений необходимо подать в Поликлинику соответствующее письменное заявление не позднее чем за 5 рабочих дней до дня вступления этих изменений в силу.

13.6.5. Новые условия и стоимость обслуживания указываются в дополнительном соглашении, которое, после его подписания обеими сторонами, считается неотъемлемой частью Договора и используется для определения дальнейших действий обеих сторон в процессе исполнения Договора.

13.6.6. Если состояние здоровья Пациента соответствует одному из состояний, указанных в п. 13.8 настоящих Правил, или же в процессе обслуживания устанавливается группа здоровья Пациента 2Б либо 3, АО «Семейный доктор» вправе увеличить абонентскую плату на 50% прямо пропорционально оставшемуся со дня установления указанных состояний либо групп здоровья периоду обслуживания. При отказе Заказчика от предложенного пересмотра размера абонентской платы АО «Семейный доктор» вправе приостановить обслуживание по Программе до внесения доплаты либо вовсе прекратить Обслуживание.

### 13.7. Выдача медицинской документации

13.7.1. В Программе указан перечень медицинских документов, которые могут быть представлены в процессе обслуживания по Программе, вся прочая медицинская документация выдается за отдельную плату.

13.7.2. Медицинская документация выдается только лично Пациенту при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, либо его Доверенному лицу при предъявлении документа, подтверждающего его полномочия.

13.7.3. По окончании действия Программы обслуживания вся медицинская информация предоставляется за отдельную плату, в соответствии с Прейскурантом, действующим на момент получения услуги.

### 13.8. Исключения из программ комплексного обслуживания

13.8.1. Услуги, не включенные в Программы обслуживания (если в программе прямо не указано иное):

- услуги, не предписанные врачом Поликлиники, не предусмотренные Программой медицинского обслуживания, рекомендованные специалистами сторонних ЛПУ, либо оказываемые по желанию пациента;
- диагностические исследования, консультации, тесты и прочие услуги, связанные с беременностью и дородовым наблюдением, лечением половой дисфункции;
- процедуры, способствующие или предотвращающие половое зачатие, введение и удаление внутриматочных спиралей; обследование для подбора всех видов контрацепции; лечение климактерических проявлений;
- диагностические исследования, лечение, процедуры, пластические и косметологические операции, проводимые с эстетической целью или с целью улучшения психологического состояния, в том числе удаление мозолей, папиллом, родинок, бородавок, невусов, моллюсков, кондилом, коррекция веса;

- стоматологические (за исключением версии программ со стоматологией), логопедические, психотерапевтические услуги, кроме консультативного приема 1 раз за период обслуживания; услуги онколога, ревматолога, гематолога;
- гормональные, аллергологические и иммунологические, онкомаркеры (кроме ПСА), маркеры аутоиммунных заболеваний, диагностика методом ПЦР (за исключением диагностики заболеваний, передающихся половым путем), исследования кала на дисбактериоз более одного раза за период обслуживания, исследования кала на лямблии иммунологическим методом, лабораторные профили, серологические исследования на инфекции (Ig A, Ig G); бактериологические исследования, коагулограмма; гистологические исследования;
- инструментальные методы диагностики: суточное мониторирование АД, суточное мониторирование ЭКГ (Холтеровское мониторирование), тредмилтест, проведение ЭКГ после фармакологических нагрузок;
- амбулаторные хирургические вмешательства, за исключением острых гнойно-воспалительных заболеваний кожи и подкожной клетчатки (абсцессы, фурункулы, карбункулы);
- манипуляции, связанные с применением лазерных и радиохирургических установок в хирургии, гинекологии, урологии, дерматологии, офтальмологии и отоларингологии;
- расходы на приобретение медицинского оборудования, дополнительных медицинских устройств, приспособлений, лекарственных препаратов, требующихся в ходе инструментального исследования, в том числе в ходе оперативного вмешательства или проведении лечебно-диагностических процедур;
- услуги стационара, включая дневной, подготовка к плановой госпитализации;
- услуги инфекциониста
- услуги травматологического пункта вне режима работы поликлиник;
- диагностика и лечение методами традиционной и народной медицины, включая иглорефлексотерапию, гирудотерапию и прочее;
- курсовые гинекологические, урологические, отоларингологические, офтальмологические манипуляции и процедуры;
- вакцинация и иммунопрофилактика взрослых, за исключением экстренной профилактики столбняка и бешенства;

- рентгеноконтрастные методы исследования, денситометрия, ультразвуковые 3D/4D исследования.

13.8.2. Услуги, предусмотренные Программой, не могут предоставляться Пациенту для лечения следующих заболеваний (наблюдения состояний) (если в Программе явно не указано иное):

- тугоухость 3-4 степени; слепота; ДЦП; гепатит В, С и их осложнения; заболевания, передаваемые половым путем; диагностика и лечение сексуальных расстройств, эректильной и фертильной дисфункции; системные заболевания соединительной ткани; онкологические заболевания; туберкулез, саркоидоз, муковисцидоз; врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения, демиелинизирующие заболевания нервной системы, хроническая почечная и печеночная недостаточность; сахарный диабет I и II типов и его осложнения; психические заболевания, эпилепсия и эпилептиформный синдром, алкоголизм, наркомания, токсикомания и их прямые последствия, возникшие в связи с этими заболеваниями; профессиональные заболевания.

13.8.3. Услуги, предусмотренные Программой, не могут предоставляться пациенту со следующими заболеваниями (состояниями) (если в Программе явно не указано иное):

- лицо, которое, согласно заключению МСЭК, является либо ребенком-инвалидом (для лиц в возрасте до 18 лет), либо инвалидом I или II группы (для лиц от 18 лет);
- лицо, состояние здоровья которого предопределяет неизбежность вынесения соответствующего заключения МСЭК;
- лицо любого возраста, у которого имеются (или выявлены):

заболевания, вызванные ВИЧ-инфекцией; врожденные иммунодефицитные состояния; особо опасные инфекционные болезни, в том числе: чума, холера, оспа, желтая и другие высококонтагиозные вирусные геморрагические лихорадки; лучевая болезнь; психические расстройства и расстройства поведения, алкоголизм, наркомания, токсикомания; туберкулез; врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения, а также наследственные, врожденные и приобретенные заболевания с выраженным нарушением функций органов и систем; системные поражения соединительной ткани, хронические тяжелые заболевания; генерализованные поверхностные и глубокие микозы; злокачественные новообразования; гема-

тологические заболевания, в том числе — гемобластозы, цитопении, наследственные гемопатии; эндокринные заболевания, сопровождающиеся выраженной недостаточностью функций внутренних желез (надпочечниковая недостаточность, болезнь Иценко-Кушинга, аденомы гипофиза); системное поражение скелета, пороки развития ОДА, ДЦП при невозможности самостоятельно передвигаться; ХОБЛ, тяжелое течение;

ребенок первого года жизни со следующими состояниями (заболеваниями): глубоко недоношенный (вес при рождении менее 1500 г, срок гестации — менее 32 недель беременности); тяжелая асфиксия в родах; гемолитическая болезнь новорожденного, желтушная форма, тяжелое течение (позднее заменное переливание крови или без заменного переливания крови); сепсис, тяжелое течение; внутриутробные инфекции, генерализованные формы; гидроцефалия (врожденная и приобретенная), микроцефалия; спинномозговая грыжа; внутрижелудочковые и субарахноидальные кровоизлияния с последующим менингоэнцефалитом; диабетическая фетопатия; тяжелая родовая травма.

#### 13.8.4. Исключения из стоматологических услуг:

- замена пломб по профилактическим и косметическим показаниям;
- восстановление коронковой части зуба при разрушении более, чем 1/3 пломбировочными материалами, с использованием анкерных и стекловолоконных штифтов;
- эстетическая реставрация; восстановление клиновидного дефекта;
- перелечивание зубов, ранее леченных эндодонтически;
- профилактические и косметические мероприятия (покрытие зубов фторсодержащими материалами, глубокое фторирование; герметизация фиссур, снятие пигментного налета, снятие зубных отложений);
- протезирование и подготовка к нему;
- ортодонтическое лечение;
- имплантология;
- удаление ретинированных и дистопированных зубов, по ортодонтическим и ортопедическим показаниям;
- плановые хирургические вмешательства, в т. ч. и с диагностической целью;
- лечение хронических периодонтитов вне стадии обострения;

- лечение воспалительных заболеваний слизистой оболочки полости рта;
- условное лечение зуба (без гарантии);
- терапевтическое и хирургическое лечение пародонтоза;
- отбеливание эмали зубов методом «Air-Flow»;
- снятие зубных отложений с помощью ультразвука по медицинским показаниям (за исключением однократного снятия за период обслуживания);
- лечение врожденных заболеваний и аномалий развития.

### 13.9. Связь с ведущим врачом, персональным менеджером

Телефон Call-центра: +7 (495) 780-07-71

13.9.1. Связь с персональным менеджером:

- по телефону – в будние дни с 09:00 до 18:00
- по e-mail – в будние дни с 09:00 до 18:00

Контактные данные менеджера предоставляются в течение 3-х рабочих дней с даты начала обслуживания по Программе.

### 13.9.2. Связь с ведущим врачом (если данная услуга предусмотрена Программой):

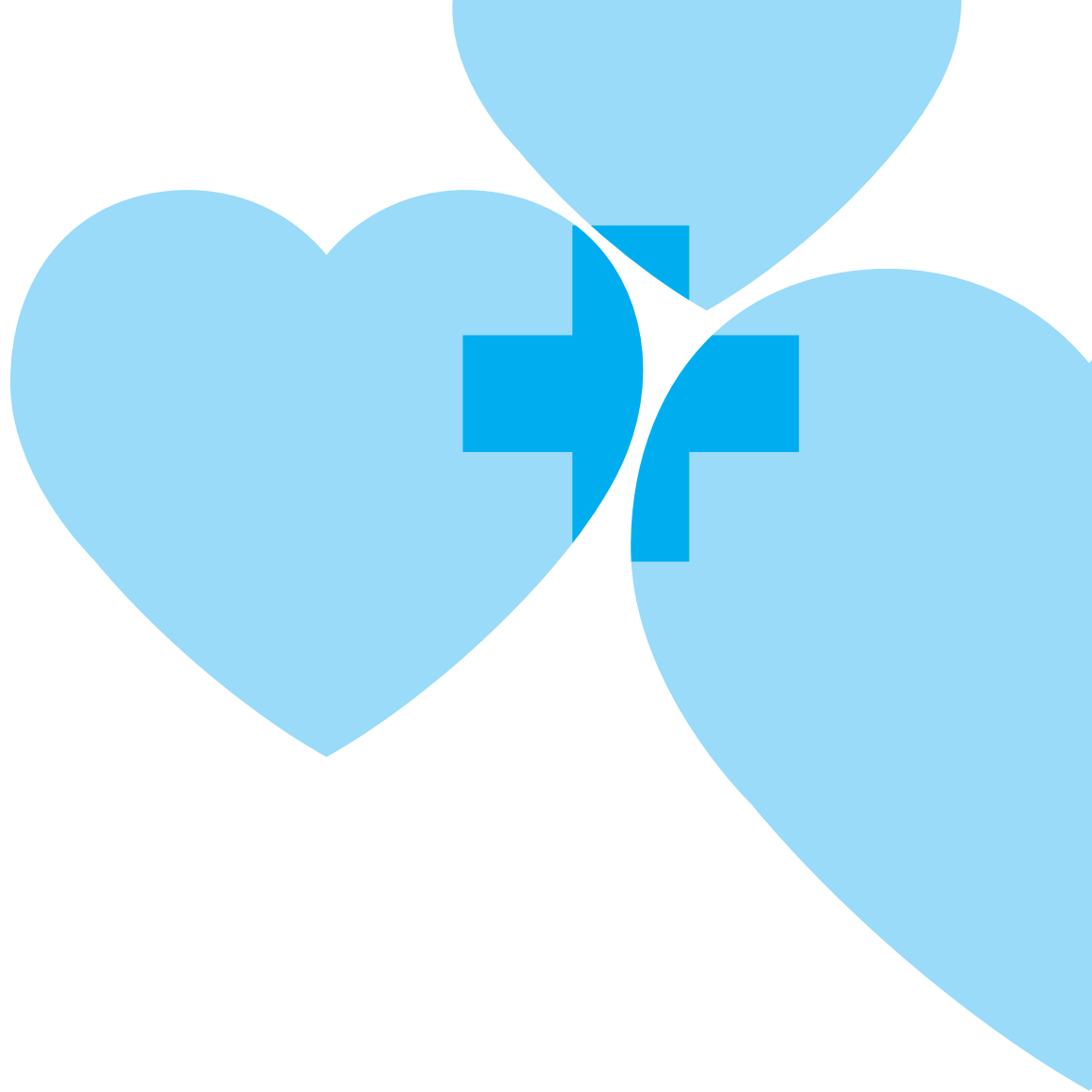
- по мобильному телефону – в будние дни с 08:30 до 18:00
- посредством SMS-сообщений – ежедневно с 08:00 до 21:00

#### ВНИМАНИЕ!

В случае ухудшения самочувствия или появления первых признаков осложнений на фоне проводимого лечения Пациент/Доверенное лицо обязан незамедлительно сообщить об этом своему лечащему врачу посредством мобильной телефонной связи. Если же ведущий врач недоступен по мобильному телефону, Пациент/Доверенное лицо обязан незамедлительно позвонить в Call-центр и сообщить администрации АО «Семейный доктор» о факте ухудшения самочувствия/появления первых признаков осложнений.

### 13.9.3. Связь с заведующим отделением (если данная услуга предусмотрена Программой):

- по телефону – в будние дни с 09:00 до 18:00
- по e-mail – в будние дни с 09:00 до 18:00



АО «Семейный доктор» оставляет за собой право внесения изменений в данные «Правила». Все изменения отображаются на официальном сайте компании [www.fdoctor.ru](http://www.fdoctor.ru) и являются публичной офертой.