

Положение о порядке записи на плановый приём и правилах отмены визита к врачу

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение (далее – Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и регулирует порядок предварительной записи, отмены и переноса плановых приемов в Клинике.

1.2. Положение является **обязательным для исполнения** всеми Пациентами Клиники при получении платных медицинских услуг.

2. Порядок предварительной записи и обязанности пациента

2.1. Предварительная запись на плановый приём осуществляется по телефону, через онлайн-форму, на сайтах партнерах клиники или лично в регистратуре.

2.2. Запись на приём подразумевает **согласие Пациента** с условиями настоящего Положения и **Договора** на оказание платных медицинских услуг.

2.3. Пациент обязуется явиться на приём в **строго назначенное время**. В случае опоздания Пациента на приём **более чем на 15 (пятнадцать) минут**, Клиника вправе: а) сократить время приёма на период опоздания; б) **отказать в приёме** и предложить перенести его на другое время (при этом неявка считается несвоевременной отменой, и применяются правила раздела 3).

3. Правила отмены, переноса и санкций за их нарушение

3.1. Своевременная отмена

3.1.1. **Своевременной отменой** (переносом) приёма считается уведомление Клиники любым доступным способом (по телефону, через онлайн-сервис и т.д.) **не позднее, чем за 24 (Двадцать четыре) часа** до назначенного времени приёма.

3.1.2. При своевременной отмене Клиника обязуется вернуть предоплату (если она была внесена) или перенести приём на другую дату **без применения санкций**.

3.2. Несвоевременная отмена и неявка

3.2.1. **Несвоевременной отменой** (переносом) считается уведомление Клиники менее чем за **24 (Двадцать четыре) часа** до назначенного времени приёма.

3.2.2. **Неявкой** считается отсутствие Пациента в назначенное время без предварительного уведомления Клиники.

3.2.3. В случае несвоевременной отмены или неявки Пациент признает факт причинения Клинике **убытков (расходов)**, связанных с резервированием времени специалиста, которое не было использовано для оказания услуги другим пациентам.

4. Систематическое нарушение и специальные условия записи

4.1. **Систематическим нарушением** Пациентом порядка записи и правил отмены признается **два и более случаев** несвоевременной отмены и/или неявки (п. 3.2.) на приём в течение **3 (трех) календарных месяцев**, или же **три и более** случаев своевременной отмены на приём в те же сроки.

4.2. При выявлении факта систематического нарушения Клиника вправе установить для Пациента **Специальные условия записи** на плановый приём.

4.3. **Специальные условия записи** включают: а) **Обязательную 100% предоплату** планового приёма. б) Возможность записи на приём только **в день обращения** и/или только **по согласованию с Главным врачом/руководителем** Клиники на срок, не превышающий 6 (Шесть) календарных месяцев.

4.4. Клиника обязана **уведомить** Пациента о переводе на Специальные условия записи с указанием периода их действия.

5. Исключения

5.1. Положения настоящего акта **не распространяются** на случаи обращения за медицинской помощью **в экстренной форме** при наличии непосредственной угрозы жизни Пациента.

5.2. Клиника обязуется оказать экстренную медицинскую помощь безотлагательно, независимо от наличия у Пациента фактов систематического нарушения порядка плановой записи.

5.3 Клиника обязана предоставить пациенту информацию об альтернативных способах получения интересующей его медицинской помощи.

Генеральный директор:
Семенова А.В.

М.П.