Правила внутреннего распорядка

в ООО «АМУ Добрый доктор»

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила оказания платных медицинских услуг (далее по тексту – Правила) определяют порядки, условия, формы оказания платных медицинских услуг, их оплату, права и обязанности медицинской организации и пациентов в Обществе с ограниченной ответственностью «АГЕНСТВО МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ Добрый доктор» (далее, Клиника), адрес: 664025, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Чудотворская,4, ОГРН 1023801429706, ИНН 3810029532, Лицензия № ЛО41-01108-38/00587985 от 14.06.2019 г., выданная Министерством Здравоохранения Иркутской области, сроком действия «бессрочно» на осуществление медицинской деятельности (Адрес органа, выдавшего лицензию: 664003 г. Иркутск, ул. Карла Маркса, 29 Телефон приемной: +7 (3952) 265-100)

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Федеральным законом «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил оказания медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому и детскому населению (далее по тексту – Пациентам) по обращению и по добровольному согласию.

1.4. Медицинские услуги в Клинике оказываются Пациентам на возмездной, то есть платной основе. Платные медицинские услуги оказываются Пациентам за счет их личных средств, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются Клиникой самостоятельно.

1.5. Врачом, оказывающим непосредственную медицинскую помощь Пациенту в период его наблюдения, обследования и лечения в Клинике, является врач определенной медицинской специализации, в зависимости от причины обращения Пациента за медицинской помощью.

1.6. Выбор врача Пациентом осуществляется совместно со специалистами регистратуры по согласованию с Пациентом и с учетом согласия врача.

1.7. Врач для приема организует своевременное и квалифицированное обследование, диагностику, наблюдение и лечение Пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к иным врачам-специалистам. Рекомендации врачей-специалистов реализуются по согласованию с врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни Пациента.

2. **УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

2.1. График работы Клиники, а также График работы Врачей (часы и дни приема) утверждаются главным врачом Клиники, и доводится до сведения Пациентов путем размещения информации на официальном сайте Клиники и информационных стендах, расположенных на регистратурах Клиники. Время работы Клиники установлено в следующем порядке:

- с понедельника по пятницу – с 09:00 до 18:00 часов, суббота – выходной, воскресенье – выходной;

2.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача, который размещается на информационном стенде для доступа неограниченному кругу лиц.

2.3. Приём врачей всех специальностей осуществляется по графику, составляемому и утверждаемому главным врачом.

2.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре, на сайте Клиники http://doctor38.ru , в которых данные специалисты ведут прием.

2.5. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой Пациентам на основании действующего на день оказания медицинских услуг Прейскуранта, утверждаемого директором Клиники, содержание которого доводится до сведения Пациентов путем размещения информации на официальном сайте Клиники http://doctor38.ru и информационных стендах, расположенных на регистратурах Клиники.

2.6. Вся информация о деятельности Клиники, настоящие Правила, Прейскурант платных медицинских услуг, документы о государственной регистрации юридического лица, лицензия на осуществление медицинской деятельности, сведения о контролирующих органах располагаются в месте, свободном и доступном для любого посетителя (Информационном стенде), расположенных на регистратурах Клиники и на официальном сайте http://doctor38.ru

3. **ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ**

3.1. Запись пациента на приёмы к врачу осуществляется в регистратуре Клиники и по телефону 8 (3952) 232303 в часы работы Клиники.

3.2. Пациенты принимаются с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность.

3.3. При наличии показаний врач вправе направить Пациента на любые виды лечения в иные медицинские организации.

4. **ПРАВА ПАЦИЕНТА**

4.1. При обращении в Клинику Пациент имеет право на:

4.1.1. Выбор врача, получение консультаций врачей-специалистов;

4.1.2. На выбор даты и времени визита к врачу-специалисту Клиники, включая перенос ранее согласованных даты и времени визита на иные, согласованные Сторонами, дату и время, при наличии объективной возможности со стороны Клиники;

4.1.3. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными и не запрещенными методами, лекарственными препаратами;

4.1.5. На достоверную, своевременную и полную информацию о состоянии своего здоровья;

4.1.6. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

4.1.7. Отказ от медицинского вмешательства;

4.1.8. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

4.1.9. Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав, священнослужителя.

4.2. За реализацию прав Пациента в Клинике отвечает директор.

5. **ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

При обращении в Клинику Пациент обязан:

5.1.1. Соблюдать настоящие Правила;

5.1.2. При размещении в стационарном отделении Клиники соблюдать Правила пребывания пациентов и посетителей. Указанные Правила в свободном доступе для ознакомления размещены непосредственно в стационарном отделении.

5.1.3. Выполнять назначения, предписания и рекомендации врача;

5.1.4. Соблюдать правила гигиены, порядок и режим, санитарные нормы во время нахождения в Клинике;

5.1.5. Уважительно относиться к другим Пациентам и посетителям Клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу Клиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения;

5.1.6. Заботиться о своем здоровье;

5.1.7. Предоставить Клинике до оказания медицинских услуг полную информацию и имеющиеся документы (копии документов), касающиеся состояния своего здоровья, которыми он располагает на момент заключения договора оказания платных медицинских услуг и в течение его действия, а именно имеющие отношение к анамнезу жизни, анамнезу заболевания, информировать обо всех перенесенных ранее заболеваниях, включая хронические, инфекционные и венерические, всех видах аллергических реакций, имеющихся нервно-психических расстройствах (эпилепсия и проч.), вирусных гепатитах, сахарном диабете, имеющихся патологических и физиологических зависимостях (алкоголь, наркотики), имевшихся ранее и имеющихся заболеваниях крови (анемия и проч.), а также имевшихся длительных кровотечениях, переливаниях крови, ревматических заболеваниях, врожденных или приобретенных пороках сердца, сердечно-сосудистых заболеваниях (сердечная недостаточность, коронарная недостаточность, ишемическая болезнь сердца, гипертоническая болезнь, гипотоническая болезнь, инфаркт), иных сосудистых заболеваниях (инсульт, атеросклероз и проч.), наличии сердечного стимулятора или протеза клапана сердца, травмах, заболеваниях органов дыхания, придаточных пазух носа, иных особенностей анамнеза жизни и заболевания, требующихся для медицинского вмешательства, включая информацию о постоянно применяемых лекарственных, гомеопатических препаратах и биологически-активных добавках;

5.1.8. Являться на консультации, назначенные процедуры и профилактические осмотры вовремя. При невозможности явиться на консультацию, процедуру или осмотр предупредить Клинику (администратора или врача) не позднее, чем за одни сутки до начала консультации (процедуры, осмотра) в часы работы Клиники, указанные в разделе 2 настоящих Правил.

5.1.9. Оплатить фактически оказанные медицинские услуги, включая дополнительные услуги, в срок и размере, установленные Договором оказания платных медицинских услуг;

5.1.10. Принять оказанные услуги, строго соблюдать назначения и рекомендации лечащего врача, а также соблюдать настоящие Правила;

5.1.11. Сообщать врачу обо всех изменениях в деятельности его организма (самочувствие и видимые изменения), если даже Пациент считает, что эти изменения не влияют на оказание медицинской услуги Клиникой;

5.1.12. Пациент вправе отказаться в любое время от получения медицинской услуги и получить внесенную авансом сумму с возмещением Клинике фактически оказанных медицинских услуг согласно действующему Прейскуранту на момент оказания услуг;

5.1.13. Предоставить Клинике разрешение привлекать для оказания медицинских услуг любого медицинского работника из персонала, а также иных внешних специалистов, необходимость в профессиональном мнении которых возникает во время проведения обследования, лечения.

6. **ПРАВА КЛИНИКИ**

6.1. При осуществлении медицинской деятельности Клиника вправе:

6.1.1. Самостоятельно определять график консультаций, процедур и график работы врачей.

6.1.2. Отступить от запланированного графика лечения в случае опоздания Пациента и/или занятости врача, непосредственно осуществляющего лечение, отменить прием и/или перенести его на другое время;

6.1.3. Заменить врача при наступлении объективной невозможности проводить лечение данным врачом-специалистом, а также при необходимости направить Пациента для консультации к другим собственным врачам-специалистам или в иную медицинскую организацию;

6.1.4. Самостоятельно в лице врачей-специалистов осуществлять выбор тактики и методики лечения, метода анестезиологического пособия, подбор материалов и медикаментов, определять количество выполняемых рентгенологических снимков, проведение других диагностических, профилактических и лечебных мероприятий, при условии наличия необходимости их осуществления;

6.1.5. Производить назначение медицинских препаратов, как включенных в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения, так и медицинских препаратов не включенных в указанный перечень.

6.1.6. Рекомендовать Пациенту определенные материалы и (или) медикаменты, стоимость которых превышает аналогичные материалы (медикаменты) при наличии для их применения (использования) медицинских показаний и (или) большего лечебного и (или) косметического эффекта;

6.1.7. Отказаться от предоставления услуг Пациенту в случаях, если тот хотя бы раз безосновательно отказался от назначений врачей-специалистов Клиники;

6.1.8. Отказать в продолжении оказания медицинской услуги в случаях нарушения Пациентом условий настоящих Правил с обязательной фиксацией отказа в лечении и причин такого отказа в медицинской документации; при этом критерий «нарушения» является исключительной компетенцией Клиники и отражен в п.13.3 настоящих Правил. Отказ от продолжения лечения возможен только при формулировании врачебных рекомендаций по дальнейшему лечению и не допускается при наличии у пациента острой стадии состояния здоровья;

6.1.9. Получить от Пациента соответствующую расписку об отказе от медицинского вмешательства в случае его отказа от услуг, которые могли бы, по мнению Клиники, уменьшить или снять опасность для его здоровья.

6.1.10. Не допустить на приём несовершеннолетнего ребёнка, недееспособного/частично дееспособного гражданина без законного представителя (родители, опекуны, попечители, иные законные представители на основании должным образом оформленной доверенности).

6.1.11. Не допустить на приём Пациента в случае отказа от подписания информированных добровольных согласий на медицинские вмешательства.

7. ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ

7.1. При оказании медицинских услуг Клиника обязана:

7.1.1. Уважительно и гуманно относиться к Пациенту;

7.1.2. Согласовать с Пациентом характер и объем оказания медицинских услуг;

7.1.3. Предоставить Пациенту услуги согласно Прейскуранту, качество которых соответствует современным достижениям медицинской науки, и не может быть ниже установленных стандартов качества и порядков оказания медицинской помощи;

7.1.4. В полном объеме информировать Пациента, его поверенного или законного представителя о выявленном состоянии его здоровья с учетом согласия Пациента на получение данной информации и в соответствии с действующим законодательством;

7.1.5. Посредством открытого размещения документов на информационном стенде и на сайте Клиники ознакомить Пациента со своей Лицензией на оказание медицинских услуг, с настоящими Правилами, а также с иной информацией о Клинике, как об исполнителе медицинских услуг, по содержанию и в объеме, объективно позволяющей принять осознанное решение об обращении в Клинику, в том числе информацию о юридическом статусе, о режиме работы, контактный телефон, информацию о врачах-специалистах, непосредственно оказывающих медицинские услуги;

7.1.6. Давать Пациенту указания (рекомендации), носящие обязательный характер, предоставить Пациенту доступную и достоверную информацию о предоставляемой услуге;

7.1.7. Учитывая индивидуальные особенности Пациента, самостоятельно выбирать оздоровительные меры, необходимые Пациенту, а также устанавливать график посещений Клиники после проведенного лечения.

8. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1. Договор на оказание платных медицинских услуг является договором возмездного оказания услуг.

8.2. При первичном обращении в Клинику Пациент информируется о возможности получения аналогичных медицинских услуг в рамках программы государственных гарантий ОМС в лечебном учреждении по месту своего прикрепления.

8.3. До подписания договора на оказание платных медицинских услуг согласно п. 15 Постановления Правительства РФ № 1006 от 04.10.2012 Пациент подписывает форму Уведомления о последствиях несоблюдения указаний (рекомендаций) медицинской организации.

8.4. Заключения договоров на оказание платных медицинских услуг, подписание информированных согласий и уведомлений оформляются администраторами Клиники при первом обращении Пациента в Клинику. Для этого используются типовой бланк договора и информированного согласия, утвержденные приказом директора Клиники.

8.5. Со стороны Клиники договор подписывает уполномоченное на совершение этого действия ответственное лицо. Со стороны Пациента договор подписывается Пациентом лично, кроме случаев подписания договора родителем Пациента до 15 лет и законным представителем Пациента частично или полностью недееспособного.

8.6. Пациент (заказчик) обязан оплатить предоставленные Клиникой медицинские услуги в полном объеме. В случае заключения договора на программные продукты Клиники, предварительная оплата вносится на условиях заключенного договора.

8.7. Оплата за медицинские услуги производится путем наличных или безналичных расчетов в учреждениях банков и (или) непосредственно в Клинике и (или) на дому с применением контрольно-кассовой машины, бланков строгой отчетности, электронных платежных терминалов.

8.8. Пациенту (заказчику) выдается документ, подтверждающий произведенную оплату оказанных медицинских услуг в виде контрольно-кассового чека, квитанции или иного бланка строгой отчетности.

8.9. При наличии у Пациента финансовой задолженности по оплате за оказанные медицинские услуги, обследование, диагностика, лечение Пациента продолжаются после полной оплаты таковой задолженности.

9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

9.1. Платные медицинские услуги предоставляются после заключения договора и подписания информированного добровольного согласия при первичном обращении в Клинику. При этом Клиника соблюдает требования лицензионного законодательства.

9.2. Клиника предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует законодательно установленным порядкам и стандартам, условиям заключенного договора, а при отсутствии таких условий – требованиям, предъявляемым к услугам аналогичного вида.

9.3. При подписании договора Пациент дает свое добровольное согласие на сбор, обработку, хранение, распространение и использование Исполнителем персональных данных Пациента (заказчика), которые станут ему известны в процессе исполнения договора, в соответствии с Федеральным законом №152-ФЗ «О персональных данных». Все действия с персональными данными необходимы исключительно в целях исполнения предмета договора – оказание медицинских услуг, а также требований законодательства РФ.

9.4. Клиника предоставляет Пациенту по его требованию и в доступной для него форме информацию:

9.4.1. О состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, альтернативных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

9.4.2. 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.

9.5. При оказании платных медицинских услуг Клиника соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

9.6. Врач по согласованию с главным врачом может отказаться от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора или настоящих Правил.

9.7. Клиника определяет цены (тарифы) на предоставляемые медицинские услуги самостоятельно.

9.8. В связи с индивидуальными особенностями организма каждого человека Пациенту при предоставлении платных медицинских услуг (лечение, диагностика) может потребоваться предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, предварительно не согласованные с врачом. Пациент предупреждается о такой возможности в устной форме до начала приема администраторами Клиники, а во время приема – врачом. Без согласия Пациента Клиника не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

9.9. В силу существующей публичной обязанности, предусмотренной пунктом 2 статьи 11 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», текущий прием врача может быть прерван либо перенесен по причине обращения к Исполнителю гражданина с заболеваниями или состояниями, потенциально представляющими угрозу для его жизни.

10. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

10.1. Основными документами по оказанию медицинских услуг Пациенту являются амбулаторная карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг. Данные документы отражают историю обследования и лечения Пациента и являются собственностью Клиники.

10.2. Информация о состоянии здоровья Пациента, в том числе о факте обращения его за медицинской помощью является врачебной тайной, ее неразглашение охраняется законодательством РФ.

10.3. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена по основаниям, установленным в Федеральном законе «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», а именно в целях проведения медицинского обследования и лечения, если гражданин не может выразить свою волю, при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений, по запросу органов дознания и следствия, суда, по запросу органов прокуратуры, органов уголовно-исполнительной системы.

10.4. Амбулаторная карта Пациента хранится в архиве Клиники в течение 25 лет с момента последнего обращения пациента.

10.5. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

10.6. По предварительному запросу пациенту могут быть сформированы документы для налогового вычета. Изготовление и выдача необходимого пакета документов осуществляется на основании Порядка выдачи справки об оплате медицинских услуг для получения налогового вычета.

10.7. По письменному заявлению на имя руководителя Клиники пациенту может быть выдана копия медицинской карты. Такое заявление может быть подано пациентом лично, либо его законным представителем с обязательным предъявлением документа, подтверждающего полномочия на представление интересов пациента. Изготовление надлежащей копии производится в течение 10 (десяти) рабочих дней не считая дня подачи заявления.

11. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

11.1. При оказании медицинских услуг Клиника гарантирует:

- безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования путем санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с собственной лицензией, в случае привлечения соисполнителей с лицензией соисполнителей;
- проведение лечения врачами-специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

12.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору медицинская организация несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

12.2. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя (пациента) в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА

13.1. Пациенты, находящиеся в помещении Клиники обязаны соблюдать настоящие Правила, правила внутреннего распорядка и рекомендации врача.

13.2. Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

13.3. Под нарушениями в настоящих Правилах понимается следующее поведение Пациентов:

13.3.1. Грубое или неуважительное отношение к персоналу Клиники, нецензурная речь;

13.3.2. Неявка или несвоевременная явка на прием к врачу без уважительной причины;

13.3.3. Несоблюдение требований и рекомендаций врача;

13.3.4. Прием лекарственных препаратов без назначения врача;

13.3.5. Одновременное лечение того же заболевания, что и в Клинике, в другой медицинской организации без ведома и разрешения врача;

13.3.6. Курение, употребление спиртных напитков и других препаратов, запрещенных к применению;

13.3.7. Создание угрозы жизни и/или здоровью работников или пациентов Клиники.

13.4. Неисполнение или не надлежащее исполнение своих обязанностей пациентом, повлекшее ухудшение качества оказанной медицинской услуги, снимает ответственность врача за качество медицинской услуги.

13.5. За порчу мебели, оборудования и инвентаря произошедшую по вине Пациентов, последние несут материальную ответственность в размере стоимости испорченной вещи.

14. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

14.1. Контроль за деятельностью Клиники и качеством оказания платных медицинских услуг осуществляют в пределах своей компетенции государственные органы и организации, на которые в соответствии с законами и иными правовыми актами Российской Федерации возложена проверка деятельности медицинской организации.

14.2. При возникновении конфликта между Пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос выносится на рассмотрение Врачебной Комиссии. Врачебная комиссия формируется на основании и в порядке, определённом в Положении о врачебной комиссии Клиники и Приказе Министерства здравоохранения РФ «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

14.3. На основании Федерального закона «Об информации» граждане и организации имеют право на получение и использование информации любым законным способом, в том числе и путем проведения аудиозаписи и видеозаписи. В том случае, если Пациент планирует производить видеозапись (аудиозапись) приема, такое проведение видеозаписи (аудиозаписи) необходимо согласовать с администрацией Клиники, а также Пациент должен предупредить всех присутствующих во время съемки лиц о том, что их разговоры и действия фиксируются им на видеоноситель (аудионоситель).

14.4. Во избежание раскрытия врачебной тайны аудиозапись (видеозапись) может нести информацию исключительно о Пациенте, ведущим такую запись. Присутствие на записи иных пациентов Клиники строго запрещено.

14.5. Во всех подразделениях Клиники в отделении регистратуры в открытом доступе имеется Книга отзывов и предложений.

14.6. Любые изменения в настоящие Правила оформляются в письменном виде, утверждаются приказом директора Клиники и являются неотъемлемой частью настоящих Правил.