«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ГК «БалтЗдрав» _____ Болотникова С.И.
01 сентября 2026 года

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В КЛИНИКЕ «БАЛТЗДРАВ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В Клинике «БалтЗдрав», в дальнейшем Клиника, оказывается амбулаторно-поликлиническая, консультативно-диагностическая помощь и помощь на дому, платно по договорам об оказании платных медицинских услуг физическим лицам, а также по программам добровольного медицинского страхования (ДМС).
1.2. Клиника не участвует в программе государственных гарантий и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.
1.3. Если в процессе оказания услуг потребуется предоставление дополнительных услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни Заказчика, то они оказываются без взимания платы в соответствии с ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан РФ".
1.4. В случае невозможности оказания соответствующей медицинской помощи в текущий момент времени силами медицинских подразделений Клиники пациент направляется для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.
1.5. При обращении в Клинику можно записаться как к узкому специалисту (в случае, когда известен диагноз или характер заболевания очевиден), так и к врачу - терапевту для постановки предварительного диагноза и комплексного обследования. Пациент выбирает время записи к врачу с учетом наличия свободного времени в графике приема врача.
1.6. В случае отсутствия врача администратор/сотрудник Колл-центра предоставляет возможность выбора времени для записи на прием к замещающему врачу на желаемую дату и (или) время.
1.7. Первичный и повторный прием.
Под первичным приемом понимается первичное обращение пациента к конкретному врачу - специалисту и последующие обращения к этому врачу более, чем через один месяц с момента первого приема, независимо от причины обращения.
Под повторным приемом понимается повторное обращение к одному врачу-специалисту и в рамках лечения одного и того же заболевания в течение одного месяца с момента первичного приема.

2. ЗАПИСЬ НА ПЕРВИЧНЫЙ/ПОВТОРНЫЙ ПРИЕМ/ КОНСУЛЬТАЦИЮ/ ОБСЛЕДОВАНИЕ В КЛИНИКУ

2.1. Режим работы Клиники: будние дни с 08.00 до 21.00; выходные и праздничные дни с 9.00 до 18.00.
2.2. Режим работы Колл-центра: будние дни с 08.00 до 21.00; выходные и праздничные дни с 9.00 до 20.00.
2.3. Записаться на первичный/повторный прием/консультацию/обследование к врачам Клиники, согласно графику приема врачей, для получения медицинских услуг за наличный расчет и по договорам ДМС можно следующим образом:
- через Колл-центр единой записи, позвонив по многоканальному телефону: 8 (812) 325-77-88;
- через форму записи на прием на сайте www.baltzdrav.ru;
- посредством личного обращения в регистратуру Клиники.

Пациенту необходимо сообщить администратору/сотруднику Колл-центра Клиники при записи на прием/ консультацию/обследование: фамилию, имя, отчество, дату рождения, контактный телефон, при наличии полиса ДМС - название страховой компании.
Накануне предстоящего приема сотрудник Колл-центра осуществляет предварительный звонок пациенту из Клиники или осуществляет смс-информирование.

3. ПОРЯДОК ОТМЕНЫ/ПЕРЕНОСА ПРИЕМА

3.1. По инициативе Пациента прием может быть отменен или перенесен. Необходимо уведомить Клинику за 24 часа об отмене назначенного врачом визита по телефону 8 (812) 325-77-88.
3.2. По инициативе Клиники (болезнь врача, поломка оборудования, форс-мажор, эпид.требования) с пациентом связывается администратор/сотрудник Колл-центра Клиники. Пациенту (его законному представителю) совершается звонок с информацией об отмене приема. Сотрудник обязан:
- провести идентификацию пациента;
- сообщить Пациенту причину отмены приема;
- предложить любые другие доступные для записи день и время;
- записать Пациента на прием в выбранные день и время;
- в случае, если пациенту (его законному представителю) не удается дозвониться с 3х попыток, сотрудник

направляет Пациенту SMS сообщение с информацией об отмене приема и предложением связаться с Клиникой для записи на другой день.

3.3. Термин Cito в медицине обозначает экстренный случай и срочность оказания пациенту неотложной помощи. Клиника не имеет права отказать пациенту в оказании помощи в таком случае. Приносим свои извинения, при возможной задержке планового приёма, в том случае, если доктор оказывает медицинскую помощь экстренному пациенту по CITO.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ В РЕГИСТРАТУРЕ НА ПЕРВИЧНЫЙ/ПОВТОРНЫЙ ПРИЕМ/ КОНСУЛЬТАЦИЮ/ ОБСЛЕДОВАНИЕ

4.1. Для получения консультации (обследования) необходимо обратиться в регистратуру Клиники за 15 минут до назначенного времени для оформления документов.

4.2. В случае опоздания пациента более чем на 10 минут от запланированного приема или обследования сотрудники регистратуры и врачи имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т. д.) и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время.

4.3. Для оформления медицинской карты и получения медицинской услуги пациенту следует предоставить администратору Клиники следующие документы: паспорт, СНИЛС, полис ДМС - при наличии; прием несовершеннолетних пациентов осуществляется при предъявлении свидетельства о рождении (до 14 лет), а также паспорта одного из родителей или законного представителя, и доверенности при необходимости.

4.4. Для получения обследований: УЗИ, рентген, эндоскопические исследования, функциональная диагностика, согласно Приказу Министерства здравоохранения РФ от 8 июня 2020г. № 557н “Об утверждении Правил проведения ультразвуковых исследований” и Приказу Министерства здравоохранения РФ от 9 июня 2020г. № 560н “Об утверждении Правил проведения рентгенологических исследований”, необходимо предоставление направления на обследование. В направлении на обследование должно быть указано ФИО и возраст пациента, вид и метод диагностики, зона исследования и диагноз, с подписью и печатью врача и печатью ЛПУ (в исключительных случаях пациентом может быть предоставлена выписка из медицинской документации с указанием всего вышеперечисленного). Срок действия направления - 30 дней. Правила подготовки к исследованиям пациенту сообщает лечащий врач, администратор при записи или пациент может самостоятельно ознакомиться с ними на сайте. Клиника не несет ответственности за ненадлежащую подготовку пациента к исследованиям.

4.5. Для получения лечения, назначенного в другой медицинской организации, необходимо предоставить направление с указанием ФИО и возраста пациента, диагноза, зон, способов и методов воздействия, заверенное подписью и печатью врача и печатью ЛПУ (в исключительных случаях пациентом может быть предоставлена выписка из медицинской документации с указанием всего вышеперечисленного). Срок действия направления - 30 дней.

4.6. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является подписание пациентом информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. В отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель.

4.7. В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона "О персональных данных" от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ и Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации необходимо оформление СОГЛАСИЯ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ.

4.8. В соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" № 323-ФЗ и Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" **до заключения договора** об оказании платных медицинских услуг Пациент/Заказчик должен быть ознакомлен в доступной форме с необходимой информацией, расположенной на сайте Клиники www.baltzdrav.ru и информационном стенде в регистратуре Клиники.

4.9. Договор об оказании платных медицинских услуг составляется на русском языке между Пациентом/Законным представителем в 2-х экземплярах, а если Заказчиком является лицо, не получающее медицинские услуги - в 3-х экземплярах.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Стоимость услуг по настоящему Договору определяется перечнем услуг и совокупной стоимостью, согласно действующему Прейскуранту Клиники на день оказания услуги, указанных в Приложении №1 к настоящему договору, являющемуся его неотъемлемой частью.

5.2. Оплата услуг производится Пациентом в рублях, в наличной или безналичной формах на условиях 100%

предоплаты.
5.3. Если предметом настоящего договора являются услуги, оказываемые курсом, оплата производится за каждую процедуру отдельно, либо путем полного авансирования курса лечения.
5.4. Стоимость медицинских услуг, оказываемых Клиникой в рамках комплексных программ, фиксируется в договоре и в дальнейшем изменению не подлежит.
5.5. Обязательства Пациента по оплате услуг Клиники считаются исполненными с момента зачисления суммы оплаты в кассу, либо на расчетный счет Клиники.

6. ДОКУМЕНТЫ, ВЫДАВАЕМЫЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРИЕМА / КОНСУЛЬТАЦИИ / ОБСЛЕДОВАНИЯ

По окончании приема / консультации / обследования пациент без взимания дополнительной платы получает на руки следующие документы:
6.1. Консультативное заключение лечащего врача с рекомендациями по дальнейшему лечению или поддержанию здоровья, содержащие диагноз и схему медикаментозного амбулаторного лечения.
6.2. Результаты диагностических исследований с расшифровкой.
ВАЖНО: Специалист, проводящий исследование, не вправе комментировать результаты исследования и давать рекомендации Пациенту. Заключение предоставляется для оценки лечащим врачом.
6.3. В случае нетрудоспособности оформляется листок временной нетрудоспособности (больничный лист) в установленном порядке.
6.4. Направление на стационарное лечение (в случае необходимости).
6.5. Комплект платежных документов (при оказании платных медицинских услуг).

7. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ВЫДАЧИ КОПИЙ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

ВАЖНО: Медицинская карта пациента является собственностью Клиники «БалтЗдрав», хранится в медицинских подразделениях Клиники. Не разрешается вынос амбулаторной карты из Клиники.
7.1. Ознакомление с медицинской картой осуществляется в помещении Клиники. Предварительно необходимо заполнить письменный запрос и получить согласование даты и времени с руководством Клиники.
7.2. Для получения копий/дубликатов/выписок ранее выданных медицинских документов, отражающих состояние здоровья Пациента, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, после исполнения договора Исполнителем, Пациент либо его законный представитель представляет:
– запрос о предоставлении копий и выписок на бумажном носителе (при личном обращении), который составляется в свободной форме и содержит данные в соответствии с Приказом Минздрава РФ от 15.04.2026г. № 286н;
– предъявляет документ, удостоверяющий личность. Законный представитель потребителя дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.
7.3. В случае отсутствия в запросе сведений, указанных в Приказе Минздрава РФ от 15.04.2026г. № 286н, и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, Исполнитель в письменной или электронной форме информирует об этом Пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации запроса в медицинской организации.
7.4. Предоставление Пациенту либо его законному представителю копий/дубликатов ранее выданных медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе, в том числе и полной копии всей медицинской карты, осуществляется в срок 30 рабочих дней с момента подачи заявления Пациентом и оплатой дубликатов по тарифам, указанным в действующем Прейскуранте.
7.5. Для оформления справки на получение социального налогового вычета за лечение (пп. 3 п. 1 ст. 219 НК РФ) Пациенту, его супругу (супруге), родителям, детям (в том числе усыновленным) в возрасте до 18 лет, подопечным в возрасте до 18 лет (перечень медицинских услуг утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 марта 2001 г. N 201), необходимо заполнить Заявление (в регистратуре Клиники или направить его на электронную почту, указанную на сайте Клиники).

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ

8.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
8.2. Пациент/Заказчик вправе подать обращение на качество оказанной медицинской услуги устно при обращении на прием к руководству Клиники (предварительная запись по телефону +7 (812) 325-77-88 обязательна), либо письменно:
– оставив отзыв в Книге отзывов и предложений, которая находится в регистратуре Клиники;
– непосредственно в регистратуре Клиники, оформив письменное заявление;
– на официальном сайте Клиники (*www.baltzdrav.ru*);

– на электронную почту *dir@baltzdrav.ru*;
– на почтовый адрес Клиники: 198207, г. Санкт-Петербург, Ленинский пр-кт, дом 119, корпус 5, офис 8.

ЧАСЫ ПРИЕМА ГРАЖДАН:

Должность	**ФИО**	**Часы приема**	**Адрес**
Медицинский директор ГК "БалтЗдрав"	Борсак Иван Иванович	пятница 09:00 – 11:00	г. Санкт-Петербург, ул. Маршала Говорова, д. 37, корп. 2
Заместитель директора по лечебной работе ООО "БалтЗдрав на Дыбенко"	Колчанова Ольга Васильевна	понедельник 15:00 – 17:00	г. Санкт-Петербург, ул. Дыбенко, д. 25, корп. 1
Заместитель директора по лечебной работе ООО "КДЦ "БалтЗдрав на Гражданском"	Костина Руслана Игоревна	вторник 14:00 – 16:00	г. Санкт-Петербург, Гражданский пр., д. 84
Заместитель директора по лечебной работе ООО "БалтЗдрав Купчино"	Филиппова Елена Михайловна	четверг 13:00 – 15:00	г. Санкт-Петербург, ул. Ярослава Гашека, д. 5
Заместитель директора по лечебной работе ООО "БалтЗдрав на Говорова"	Яковлева Юлия Викторовна	среда 15:00 – 17:00	г. Санкт-Петербург, ул. Маршала Говорова, д. 37, корп. 2
Заместитель директора по лечебной работе ООО "БалтЗдрав на Ленинском"	Петрова Анна Ивановна	четверг 09:00 – 11:00	г. Санкт-Петербург, Ленинский пр-кт, дом 119, корп. 5

8.3. Понимая субъективность оценки результатов медицинских услуг, в случае возникновения разногласий по вопросу качества оказанных услуг, споры могут быть разрешены на совместном заседании Пациента/Заказчика/Потребителя, врачебной комиссии Исполнителя. Срок рассмотрения претензии - 10 дней. При недостижении согласия Сторон в досудебном порядке или пропуская досудебное решение споров, споры разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.4. Пациент/Заказчик может направить обращение (жалобу) в органы государственной власти и организации, данные о которых указаны на информационных стендах в регистратуре и на официальном сайте Клиники (www.baltzdrav.ru).