

# Перечень допустимых услуг и запрещённых действий

---

## 1. Допустимые услуги

- помощь в переодевании, умывании, расчёсывании, уходе за полостью рта, смене белья и поддержании личной гигиены;
- помощь при использовании впитывающих средств, подаче воды, еды, бытовой уборке, стирке, проветривании и поддержании порядка;
- сопровождение в пределах квартиры, дома, подъезда, двора, на прогулке и в организации, если это не требует специальных медицинских навыков;
- приобретение продуктов, бытовых товаров и лекарственных препаратов по поручению Заказчика без права принимать решения о замене или назначении препаратов;
- напоминание о приёме заранее подготовленных лекарств, контроль факта приёма без изменения дозировки, схемы либо назначения;
- общение, социальная поддержка, бытовое наблюдение за самочувствием без медицинской диагностики и с уведомлением Заказчика о тревожных признаках;
- помощь в организации дня, сна, питания, бытовой активности и безопасной среды проживания.

## 2. Запрещённые действия

- инъекции, инфузии, капельницы и любые иные инвазивные манипуляции;
- перевязки, обработка ран, швов, ожогов, пролежней и иных повреждений как медицинская услуга;
- катетеризация, замена катетеров, манипуляции со стомой и иные специальные процедуры ухода;
- клизмы, введение свечей, пессариев, тампонов, медицинских устройств и иных предметов инвазивным способом;
- назначение, отмена, замена лекарственных препаратов, изменение дозировок, выдача препаратов по собственному усмотрению;
- контроль и интерпретация медицинских показателей в целях диагностики, постановка выводов о диагнозе либо рекомендации по лечению;
- реабилитационные, физиотерапевтические, массажные и иные лечебные воздействия как медицинская услуга;
- использование медицинского оборудования и изделий, требующих специального допуска, лицензии или обучения, если иное прямо не предусмотрено отдельным законным основанием и не подтверждено документально;
- любые действия, которые по своей сути относятся к лицензируемой медицинской деятельности или создают у Заказчика впечатление, что Исполнитель оказывает медицинскую помощь от имени Сервиса.

- Наличие у Исполнителя медицинского образования, опыта работы медсестрой (или медбратом) или в медицинской организации не расширяет перечень допустимых услуг и не даёт права выполнять через Платформу медицинские вмешательства или медицинские услуги.

### **3. Дополнительные ограничения**

- Исполнитель не вправе принимать от Заказчика или Получателя ухода наличные денежные средства в оплату услуг, займы, банковские карты, доступ к банковским приложениям, личным кабинетам и иным финансовым инструментам. Допускается принятие символического знака благодарности или подарка небольшой стоимости, если такой подарок не является условием оказания услуг, не носит регулярного характера, не связан с оплатой услуг вне Платформы и не создаёт зависимость, конфликт интересов либо риск обхода Платформы;
- Исполнитель не вправе подписывать документы от имени Заказчика или Получателя ухода, представлять их интересы без доверенности, распоряжаться имуществом и денежными средствами вне рамок подтверждённых поручений;
- Исполнитель не вправе вести аудио-, фото- и видеосъёмку без законного основания и согласия, за исключением фиксации инцидента для направления Сервису, когда это необходимо для защиты прав сторон.

### **4. Правило приоритета безопасности**

- 4.1. Если Исполнитель сомневается, относится ли конкретное действие к допустимым услугам, он обязан считать такое действие запрещённым до получения письменного подтверждения Сервиса.
- 4.2. При наличии признаков, что Получателю ухода необходима медицинская помощь, Исполнитель обязан отказаться от самостоятельного выполнения сомнительных действий и действовать по правилам экстренной эскалации.

### **Взаимосвязанные документы**

К отношениям сторон также применяются иные документы Сервиса, размещённые в разделе «Правовая информация и документы» Платформы по адресу <https://onhes.ru/documents/>. При расхождении между документами применяется специальный документ, регулирующий соответствующий вопрос.

- Пользовательское соглашение сервиса ONHES Care
- Правила оказания услуг по уходу на дому
- Политика отмен, возвратов и урегулирования претензий
- Правила регистрации и верификации исполнителей
- Агентский договор исполнителя на платформе ONHES Care
- Стандарты работы исполнителя
- Правила недопустимости обхода платформы
- Политика в отношении обработки персональных данных
- Соглашение об использовании сведений о посещении сайта

- Согласие на обработку данных получателя ухода и передачу их исполнителю
- Регламент безопасной сделки и выплат
- Регламент подтверждения визита и закрытия заказа