

Утверждаю
Директор ООО «Лайф КЛИНИК»
Пугач Н.А.
1 сентября 2023г.

**Положение
о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг пациентам
в ООО «Лайф КЛИНИК»**

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение определяет порядок и условия предоставления платных медицинских услуг пациентам ООО «Лайф КЛИНИК».

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты правительства российской федерации и признании утратившим силу постановления правительства российской федерации от 4 октября 2012 г. N 1006».

1.3. Для целей настоящего положения используются следующие основные понятия:

«платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договор);

«заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

«исполнитель» - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

1.4. Настоящее положение регулирует отношения, возникающие между исполнителями, заказчиками и пациентами при оказании платных медицинских услуг в ООО «Лайф КЛИНИК»

1.5. Платные медицинские услуги оказываются ООО «Лайф КЛИНИК» в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

1.6. Объем, сроки и порядок оказания медицинских услуг определяются в договоре на оказание платных медицинских услуг;

1.7. Медицинские услуги оказываются с соблюдением требований к оказанию отдельных видов платных медицинских услуг, установленных действующим законодательством и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.8. ООО «Лайф КЛИНИК» предоставляет услуги в дни и часы, установленные директором.

1.9. Прием пациентов происходит с 9:00 до 20:00, ежедневно, с понедельника по пятницу, суббота с 9:00 до 16:00, воскресенье - выходной.

1.10. Диагностические и консультативные заключения других медицинских учреждений, представленные пациентами, обязательно принимаются во внимание для выполнения плана лечения и медицинских манипуляций. На заключении должны быть гербовая печать учреждения, направившего пациента, а также печать и подпись врача.

1.11. Получение заключений и рекомендаций специалистов ООО «Лайф КЛИНИК», назначение плана лечения, выполнение медицинских манипуляций или других дополнительных услуг может быть осуществлен только после консультации специалистов или прохождения обследования в ООО «Лайф КЛИНИК».

1.12. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя и (или) заказчика.

2. Запись на прием.

2.1. Запись на прием в ООО «Лайф КЛИНИК» проводится предварительно по контактными телефонам (351) 225-00-36, 8-951-487-75-10, за день или несколько дней до желаемого визита.

2.2. Прием без предварительной записи в день приема возможен только при наличии свободных мест в графике работы специалистов ООО «Лайф КЛИНИК»

2.3. Пациент может получить предварительную информацию о перечне услуг, их стоимость, порядок оплаты и другое у администратора ООО «Лайф КЛИНИК» по телефону (351) 225-00-36, 8-951-487-75-10, либо самостоятельно на сайте www.lifeclinic174.ru.

2.4. Пациент во время записи по телефону или непосредственно при личном посещении может выбрать день и время приема из имеющихся мест в записи, о которых ему сообщит администратор ООО «Лайф КЛИНИК».

2.5. Пациент должен прийти на прием в ООО «Лайф КЛИНИК» в назначенное время и день.

2.6. Если пациент не в состоянии прийти в назначенное время, в случае необходимости отмены приема врача или изменения назначенного времени приема врача, пациент обязан предупредить администратора ООО «Лайф КЛИНИК» не позднее 2 часов до начала приема,

2.7. В случае, если пациент не явился на прием в назначенное время без предупреждения или опоздал более чем на 15 минут, запись на прием будет отменена и пациенту будет предложено перезаписаться на другое время и день.

2.8. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администраторы ООО «Лайф КЛИНИК» предупреждают об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, который был указан пациентом. При этом, по желанию пациента, запись переносят на другое, удобное для него время, либо администратор вправе предложить прием другого врача.

2.9. Пациентам, которые находятся в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения ООО «Лайф КЛИНИК» имеет право отказать в предоставлении услуг.

3. Правила нахождения в ООО «Лайф КЛИНИК»

3.1. Пациент, который зашел в медицинскую организацию, обязан снять верхнюю одежду и повесить на вешалку, оставить в коридоре большие чемоданы или сумки; надеть бахилы при входе, уточнить свою запись у администратора ООО «Лайф КЛИНИК»

3.2. ООО «Лайф КЛИНИК» не несет ответственности за вещи, оставленные в верхней одежде пациентов.

3.3. Пациент, его законный представитель, который находится в ООО «Лайф КЛИНИК», должен относиться с уважением к персоналу и другим пациентам, не позволять себе проявлений грубости и бестактности. Его поведение не должно нарушать атмосферу уважения и доброжелательности.

3.4. Начало приема врача может происходить с небольшой задержкой по времени до 15 мин. (в связи с различным состоянием и патологией у пациентов, крайне трудно рассчитать время приема).

3.5. Запрещается:

3.5.1. Проявление любой формы агрессии к персоналу ООО «Лайф КЛИНИК»

3.5.2. Курение в помещениях и на прилегающей территории к ООО «Лайф КЛИНИК»

4. Условия предоставления платных медицинских услуг ООО «Лайф КЛИНИК»

4.1. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное желание пациента или законного представителя пациента получить медицинскую услугу на возмездной основе.

4.2. ООО «Лайф КЛИНИК» при оказании платных медицинских услуг руководствуется требованиями действующего законодательства РФ, иных нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание платных медицинских услуг, настоящим Положением.

4.3 При заключении договора потребителю и (или) заказчику предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - программа) и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - территориальная программа).

Отказ потребителя от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому потребителю без взимания платы в рамках программы и территориальной программы.

4.4 Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;

б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;

в) на основе клинических рекомендаций;

г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи).

4.4. При оказании платных медицинских услуг в ООО «Лайф КЛИНИК» обеспечивается соблюдение порядков оказания медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации.

4.5 Платные медицинские услуги соответствуют номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по согласию потребителя и (или) заказчика

4.6. Перечень платных услуг, определяется директором ООО «Лайф КЛИНИК».

5. Порядок предоставления платных медицинских услуг.

5.1. ООО «Лайф КЛИНИК» предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к таким услугам.

В случае если федеральным законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

5.2. Платные медицинские услуги в ООО «Лайф КЛИНИК» предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

5.3. ООО «Лайф КЛИНИК» при предоставлении платных медицинских услуг соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

5.4. ООО «Лайф КЛИНИК» предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

а) о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

б) 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, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

5.5. При оказании платных медицинских услуг не допускается предоставление кому-либо сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия пациента или его законного представителя, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.

5.6. Пациент обязан выполнять все медицинские предписания, назначения, рекомендации медицинских работников, оказывающих медицинские услуги, а также указания, предписанные на период после оказания услуг.

5.7. ООО «Лайф КЛИНИК» обеспечивает Пациенту или его законному представителю по его письменному заявлению предоставление копии медицинской документации, либо ознакомление с оригиналами медицинской документации, согласно порядку, установленному действующим законодательством.

5.8. ООО «Лайф КЛИНИК» выдает Пациенту или его законному представителю медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в течение 10 рабочих дней с момента получения от Пациента или его законного представителя письменного заявления.

6. Порядок заключения договора.

6.1. Договор на оказание платных медицинских услуг (далее - договор) заключается между ООО «Лайф КЛИНИК» и пациентом или его законным представителем в письменной форме. Договор может заключаться между ООО «Лайф КЛИНИК», пациентом или его законным представителем и заказчиком, имеющим намерение приобрести, либо приобретающим платные медицинские услуги в интересах пациента.

6.2 Договор должен содержать следующую информацию:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование (при наличии) медицинской организации - юридического лица, адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

фамилия, имя и отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя, его место жительства, адрес места осуществления медицинской деятельности, основной государственный регистрационный номер;

сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию.

б) сведения о потребителе (при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения фиксируются со слов потребителя услуги):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

в) сведения о законном представителе потребителя или лице, заключающем договор от имени потребителя:

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

г) сведения о заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель являются одним лицом):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

данные документа, удостоверяющего личность заказчика;

данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя;

наименование и адрес заказчика - юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

д) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

е) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты указаны в дополнительном соглашении к договору

ж) условия и сроки ожидания платных медицинских услуг;

з) сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя:

фамилия, имя, отчество (при наличии);

должность;

документ, подтверждающий полномочия указанного лица;

и) подписи исполнителя и потребителя (заказчика), а в случае если заказчик является юридическим лицом, - должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

к) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

л) порядок изменения и расторжения договора;

м) порядок и условия выдачи потребителю (законному представителю потребителя) после исполнения договора исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;

н) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

6.3 До заключения договора ООО «Лайф КЛИНИК» в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя

(медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), 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 потребителя.

6.4 Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя.

В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах (кроме случаев заключения договора дистанционным способом).

Договор хранится в порядке, определенном законодательством Российской Федерации об архивном деле в Российской Федерации.

6.5. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя и (или) заказчика или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

6.6. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и (или) заказчика.

Без оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости исполнитель не вправе предоставлять медицинские услуги на возмездной основе, если иное не оговорено в основном договоре.

6.7. Если пациент, его законный представитель, заказчик не дал согласие на превышение приблизительной сметы расходов, ООО «Лайф КЛИНИК» вправе отказаться от исполнения договора и потребовать от заказчика оплаты за уже оказанные медицинские услуги.

6.8. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. ООО «Лайф КЛИНИК» информирует потребителя его законного представителя, заказчика о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом пациент, его законный представитель, заказчик оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

6.9 Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную ООО «Лайф КЛИНИК» медицинскую услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором.

6.10 В целях защиты прав потребителя ООО «Лайф КЛИНИК» по обращению потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

а)копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);

б)справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;

в)рецептурный бланк с указанием "Для налоговых органов Российской Федерации", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;

6.11. Заключение договора и оплата медицинских услуг заказчиком в случаях, если заказчик выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

7. Порядок оплаты медицинских услуг.

7.1. ООО «Лайф КЛИНИК» предоставляет платные медицинские услуги. Цены на услуги указаны в прейскуранте ООО «Лайф КЛИНИК». С прейскурантом на оказание медицинских услуг пациенты могут ознакомиться в ООО «Лайф КЛИНИК». Также с прейскурантом на оказание медицинских услуг можно ознакомиться в сети Интернет на сайте ООО «Лайф КЛИНИК» по адресу: www.lifeclinic174.ru

7.2. Оплата медицинских услуг производится путем внесения, как наличных денежных средств в кассу ООО «Лайф КЛИНИК» или безналичный перевод на расчетный счет медицинской организации.

7.3. Расчет производится по факту предоставления услуг.

7.4. Пациенту, его законному представителю, заказчику выдается документ, подтверждающий произведенную оплату оказанных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца), сумма в котором соответствует стоимости медицинских услуг, указанной в договоре и прейскуранте цен.

7.5. Цены и структура прейскуранта могут быть изменены. Об изменениях цен пациенту сообщают накануне приема у врача в устной форме или при записи на прием.

Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором.

7.6. При оказании платных медицинских услуг обязанность исполнителя по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем и (или) заказчиком по договору, возникает в соответствии с главой III Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

7.7. Оплата медицинской услуги потребителем и (или) заказчиком путем перевода средств на счет третьего лица, указанного исполнителем (в письменной форме), не освобождает исполнителя от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем и (или) заказчиком суммы как при отказе от исполнения договора, так и при оказании медицинских услуг (выполнении работ) ненадлежащего качества, в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

8. Ответственность ООО «Лайф КЛИНИК» и контроль за оказанием платных медицинских услуг

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору, Стороны несут ответственность в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Пациента в результате предоставления некачественной медицинской услуги и подтвержденный в судебном порядке, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.3. ООО «Лайф КЛИНИК» не несет ответственности за оказание медицинских услуг в неполном либо меньшем объеме, чем предусмотрено настоящим договором, в случаях предоставления Пациентом неполной и недостоверной информации о своем здоровье.

8.4. ООО «Лайф КЛИНИК» не несет ответственности в случаях:

- осложнений и побочных эффектов, связанных с биологическими особенностями организма Пациента;
- осложнений и побочных эффектов, возникших по вине Пациента из-за несоблюдения гигиенических мероприятий, регулярных неявок Пациента на контрольные приемы;
- несообщения или несвоевременного сообщения Пациентом Исполнителю сведений о болезнях или об изменении самочувствия;
- невыполнение Пациентом назначений, предписаний и рекомендаций лечащего врача;
- не обращения или несвоевременного обращения Пациента в медицинские учреждения, несмотря на рекомендации специалистов ООО «Лайф КЛИНИК»;
- сообщения Пациентом персональных данных, не соответствующих действительности;
- нарушения Пациентом условий настоящего договора.
- по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

8.5. Требования Пациента не подлежат удовлетворению, если Исполнитель докажет, что нарушение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы.

8.6. Контроль соблюдения порядка и условий оказания платных медицинских услуг в ООО «Лайф КЛИНИК» осуществляют органы государственного контроля в соответствии с их полномочиями.