

«УТВЕРЖДЕНО»
Приказом руководителя
ООО МЦ «СИНЭПС»
от «31» августа 2023 г.

Приложение №3 к приказу №35 от 31.08.2023

«Об утверждении документов связанных
с оказанием платных услуг в
ООО Медицинский центр «СИНЭПС» .

ПРАВИЛА
ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
в обществе с ограниченной ответственностью
МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «СИНЭПС»

Руководитель (главный врач)

Г.А.Маленьких

Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в частности, в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 11 ноября 2011 года № 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 Постановление Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Правила (Положение) определяет условия и порядок предоставления платных медицинских услуг (далее платные услуги) Обществом с ограниченной ответственностью МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «СИНЭПС» (далее - Клиника) пациентам с целью более полного удовлетворения потребности населения в медицинской помощи. Положение является обязательным для исполнения всеми подразделениями Клиники.

ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «СИНЭПС» зарегистрировано по юридическому адресу: **Юридический адрес:** 192029 г. Санкт-Петербург муниципальный округ Невская застава, Общественный переулок, дом 5, строение 1, помещение 46-Н.

Фактический адрес: 192129, Санкт-Петербург, муниципальный округ Невская застава, Общественный переулок, дом 5, строение 1, помещение 46-Н.

Работы и услуги Клиники, в соответствии с действующей лицензией, представлены в Приложении №1 настоящего Положения, размещены на информационном стенде и на сайте Клиники.

Стоимость медицинских услуг, оказываемых в Клинике, представлена в Прейскуранте (прайс) (приложение № 2 настоящего Положения) и размещены на информационном стенде и на сайте Клиники.

Настоящее Положение является документом, регламентирующим поведение пациента (законных представителей) при обращении в Клинику. Положение является обязательными для пациентов, обратившихся за получением медицинской помощи, а также для иных лиц, находящихся на территории Клиники.

Ознакомление пациентов с **Правилами (Положением) об оказании платных медицинских услуг** проводится перед подписанием ДОГОВОРА на оказание платных медицинских услуг.

1. Основные понятия

"платные медицинские услуги" - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договоры);

"заказчик" - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

"потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги 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";

Понятие "потребитель" применяется также в значении, установленном Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей". Понятие "медицинская организация" употребляется в значении, определенном Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

"исполнитель" - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие платные услуги в соответствии с договором.

Платные медицинские услуги предоставляются медицинскими организациями на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам предоставления, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

«качество медицинской помощи» - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;

«медицинская помощь» - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

«медицинская услуга» - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

«медицинское вмешательство» - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

«медицинская деятельность» - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий;

«полис медицинский страховой» - страховой документ (ценная бумага), выдаваемый застрахованному, удостоверяющий факт страхования в данной страховой медицинской организации и определяющий объем оказания медицинской помощи в соответствии с договором обязательного или добровольного медицинского страхования.

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1 Клиника предоставляет платные медицинские услуги:

- При самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, которые предусмотрены статьей 21 Федерального закона "Об основах

охраны здоровья граждан в Российской Федерации", а также за исключением оказания медицинской помощи в экстренной форме.

- При предоставлении платной медицинской помощи лицам, не имеющим права на получение бесплатной медицинской помощи по Территориальной программе государственных гарантий;

- Гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;

2.2. Платные услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической помощи и реабилитации, и осуществляются:

- по договорам с физическими (гражданами Российской Федерации, иностранцами) и юридическими лицами (предприятиями любых форм собственности, учреждениями, организациями, органами управления здравоохранения) и не должно приводить к снижению объемов и увеличению сроков ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в рамках программы и территориальных программ.

- по договорам добровольного медицинского страхования.

- анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

2.3. Клиника не предоставляет платные услуги:

- при состояниях пациента, требующих оказания неотложной и экстренной медицинской помощи (в соответствии со ст. 21 ФЗ № 323)

- при отсутствии заключенного договора на оказание платных медицинских услуг. 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.

2.4. 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).

2.5.. Условия использования материально-технической базы и привлечения медицинских работников для оказания платных медицинских услуг, а также порядок определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги, предоставляемые медицинскими организациями государственной системы здравоохранения и муниципальной системы здравоохранения, устанавливаются органами, осуществляющими функции и полномочия учредителей указанных медицинских организаций, а на услуги, предоставляемые медицинскими организациями частной системы здравоохранения, - руководителями указанных медицинских организаций, если иное не установлено их учредительными документами.

2.6. 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).

2.7. Платные медицинские услуги должны соответствовать 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 письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

3. Организация предоставления платных услуг и оформления документов.

3.1. Общие положения

3.1.1. При оказании платных услуг Клиника обеспечивает граждан доступной и достоверной информацией, размещенной для всеобщего ознакомления на информационном стенде, сайте юридического лица, основной государственной регистрационный номер. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьями 8 - 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей":

- наименование юридического лица;
- адрес места нахождения юридического лица, данные документа, основной государственной регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;
- адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

- по требованию потребителя и (или) заказчика предоставляет выписку из единого государственного реестра юридических лиц .

- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего

ее лицензирующего органа) (в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей");

- перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, предусмотренной пунктом 11 настоящих Правил, с указанием цен в рублях;

- стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя (при наличии у исполнителя такого сайта) ссылок на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;

- сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

- порядок и условия предоставления бесплатной медицинской помощи в соответствии с Территориальной программой;

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

- режим работы Клиники, график работы медицинских работников;

- образцы договоров;

- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления учредителем медицинской организации;

- адреса и телефоны учредителя, органов исполнительной власти Ленинградской области в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

- В случае временного приостановления деятельности медицинской организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей путем размещения информации на сайте медицинской организации либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность медицинской организации будет приостановлена.

3.1.2. Перечень платных медицинских услуг утверждается руководителем Клиники.

3.1.3. В число работников, принимающих участие в оказании платных медицинских услуг, могут включаться специалисты из других медицинских учреждений, научно-исследовательских институтов, высших учебных заведений, принимаемые на работу на основании трудовых или гражданско-правовых договоров.

3.1.4. Информация, указанная в пунктах 12 - 16 настоящих Правил, доводится до сведения потребителей посредством размещения на сайте медицинской организации в сети "Интернет" (при наличии у медицинской организации такого сайта) и на информационных стендах (стойках) медицинской организации в наглядной и доступной форме.

3.1.5. При заключении договора потребителю и (или) заказчику должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о

возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

б) информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);

в) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

3.2 Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

3.2.1 Договор заключается потребителем и (или) заказчиком с исполнителем в письменной форме.

3.2.2. Договор ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «СИНЭПС» 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;

сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией;

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, адрес электронной почты и телефон, данные документа, удостоверяющего личность (паспорта);

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

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства адрес электронной почты и телефон, данные документа, удостоверяющего личность (паспорт);

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

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, адрес электронной почты и телефон заказчика - физического лица, данные документа, удостоверяющего личность заказчика (паспорт);

данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя (паспорт);

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;

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 (паспорт);

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.

3.2.3. До заключения договора исполнитель 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.

Для оформления документов при первом обращении в Клинику необходимо наличие паспорта. За несовершеннолетних детей документы подписывают родители или законные представители. Законному представителю необходимо предъявить следующие документы: паспорт (или иной документ, удостоверяющий личность), свидетельство о рождении ребенка или иные правоустанавливающие документы. При повторных обращениях пациент предоставляет паспорт администратору.

Пациенты, получающие медицинские услуги по программам ДМС, обязаны предъявить паспорт и полис ДМС, гарантийное письмо на оплату медицинских услуг от страховой компании, если обслуживание предприятия производится не по утвержденным спискам.

В оформлении договора на медицинские услуги будет отказано в случае непредставления документов, указанных в настоящем пункте, за исключением оказания экстренной медицинской помощи.

3.2.4 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).

Со стороны Исполнителя Договор подписывается с помощью печатью «Для договоров» с факсимилью руководителя, утвержденной приказом ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «СИНЭПС» № 1 от 31.09.21г «Об утверждении форм и образцов печатей и штампов. Со стороны Потребителя (Заказчика) – самим лицом.

Договор хранится в порядке, определенном законодательством Российской Федерации об архивном деле в Российской Федерации в течении 3-х лет.

3.2.5. 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.

3.2.6. 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.

3.2.7.. При предоставлении платных медицинских услуг расходы, связанные с оказанием гражданам медицинской помощи в экстренной форме, возмещаются медицинским организациям в порядке и размерах, которые установлены органами государственной власти субъектов Российской Федерации в рамках территориальных программ в соответствии с пунктом 10 части 2 статьи 81 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации". Экстренные услуги клиникой не оказываются.

3.2.8. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается, при этом потребитель и (или) заказчик оплачивают исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

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

3.2.10. Потребителю и (или) заказчику в случаях, установленных законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (кассовый чек или бланк строгой отчетности).

3.2.11. Медицинская организация выдает иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов.

3.2.12. В целях защиты прав потребителя медицинская организация 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 проставленным штампом "Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;

г) документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов).

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

3.2.14. Согласно действующему законодательству (ст. 22 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») любое медицинское вмешательство возможно только после ознакомления и подписания Добровольного информированного согласия пациента (его законных представителей) на медицинское вмешательство. Добровольное информированное согласие пациента (его законных представителей) на медицинское вмешательство выдается пациенту в регистратуре при оформлении Договора на оказание платных медицинских услуг.

3.2.15. Согласно действующему законодательству п. 3 ч. 1 ст. 3 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", с целью обеспечения соблюдения законных прав и интересов пациентов, использование персональных данных пациента Клиникой возможно только после подписания «СОГЛАСИЯ на предоставлении персональных данных»

3.2.16. По окончании каждого этапа лечения пациентам (законным представителям) выдаются рекомендации. Все свои действия, а также действия пациентов, влияющие на качество оказания им медицинских услуг, работники Клиники тщательным образом документируют. На каждого пациента заводится медицинская карта пациента (форма № 025/у). В ней регистрируются паспортные данные, исходное состояние, диагноз, ход и результат лечения.

3.2.17. Все полученные в Клинике или предоставленные пациентами (законными представителями) диагностические материалы (лабораторные исследования, рентгеновские снимки, заключения специалистов других медицинских учреждений и т.д.) так же прилагаются к медицинской карте. Все эти документы являются собственностью Клиники и хранятся в архиве согласно действующему законодательству.

3.2.18. Сведения, являющиеся по закону врачебной тайной, могут быть сообщены только самому пациенту (законным представителям) и лицам, предоставившим нотариально оформленную доверенность. Допускается предоставление этих сведений без согласия пациентов только по требованию правоохранительных органов, а так же в других случаях,

предусмотренных законодательством. Адвокату пациента (законных представителей) информация, относящаяся к врачебной тайне, предоставляется только по предъявлению доверенности, заверенной нотариусом.

3.2.19. По письменному заявлению пациента (законных представителей) работники Клиники могут подготовить выписку из медицинской карты (эпикриз), какую-либо справку или сделать копию какого-либо документа или карты. В связи с плановой занятостью врачей и среднего медицинского персонала выписки из медицинской документации предоставляются в 10-дневный срок.

3.2.20. Клиника выдает пациенту следующие медицинские документы:

- консультативное заключение врача;
- результаты лабораторных исследований;
- протокол проведенного диагностического исследования;
- рецепты на рекомендуемые лекарства;
- направления на дополнительные диагностические обследования (при необходимости).

3.3. Порядок оформления платных медицинских услуг.

3.3.1. Пациент оплачивает медицинскую услугу в размере 100 % стоимости по расценкам действующего на момент оплаты Прейскуранта.

3.3.2. Оплата услуг производится путем безналичного расчета через учреждения банков или путем внесения наличных денег в кассу Организации с выдачей пациенту документа, подтверждающего оплату (кассового чека и акта выполненных работ)

3.3.3. По требованию лица, оплатившего услуги, Клиника выдает «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ» установленной формы.

Повторной считается консультация лечащего врача по одному случаю заболевания при обращении в течение 1 месяца. При обращении пациента, превышающем период более чем в 1 месяц, консультация (прием) считается первичной.

3.4. Порядок возврата пациенту денежных средств.

3.4.1. Порядок возврата наличных денежных средств в день оказания услуги.

Возврат денег пациенту (законным представителям) в день получения медицинских услуг производится на основании письменного заявления с указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий) и чека. После подписания директором центра письменного заявления, пациент (законные представители) получает деньги за не оказанные услуги. Выдача денежных средств производится из операционной кассы.

3.4.2. Порядок возврата наличных денежных средств в дни, после получения услуги.

Возврат денег пациенту (законным представителям) не в день получения медицинских услуг производится только из главной кассы организации на основании письменного заявления с указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий). Заявление подписывает директор центра. Для возврата денег из главной кассы организации составляется расходный кассовый ордер (форма КО-2). Дополнительно к заявлению прикладывается кассовый чек, подтверждающий произведенную оплату.

3.4.3. Возврат денег пациенту (законным представителям), оплаченных в безналичной форме, независимо от дня получения услуги, осуществляется безналичным путем на карту держателя при предъявлении кассового чека и кредитной (платежной карты) карты. Для возврата безналичных денежных средств также необходимо письменное заявление, подписанное директором центра.

4. Порядок предоставления платных медицинских услуг

4.1 Исполнитель 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.

4.2 Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

4.3 Исполнитель обязан при предоставлении платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

4.4 Исполнитель 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.

4.5 При предоставлении платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) исполнитель обеспечивает передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации.

За непредоставление в установленном порядке субъектам официального статистического учета первичных статистических данных по установленным формам федерального статистического наблюдения об оказанных платных медицинских услугах гражданам иностранных государств исполнитель, включенный Центральным банком Российской Федерации в перечень респондентов, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.6 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".

4.7 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".

4.8. Организация работы Клиники

Прием пациентов осуществляется в помещениях Клиники по предварительной записи.

Время работы с 9.00 до 20.00. В субботу и воскресенье с 9.00 до 16.00.

(график работы может меняться).

График работы специалистов определяется в рабочем порядке. Порядок работы в праздничные дни устанавливается в соответствии с распоряжением руководителя клиники.

Пациент записывается на необходимые ему медицинские услуги предварительно очно или по телефонам: 8991-044-0113, 8-812-679-7499 у администратора клиники. Лабораторные исследования проводятся как по предварительной записи, так и без таковой, по факту обращения пациента, в рабочее время Клиники.

День и время приёма пациент выбирает из имеющегося свободного времени по согласованию с администратором. Пациент является на приём за 15 минут до назначенного времени. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора, желательно, не менее чем за 24 часа. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, администратор и/или врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день. В случае отсутствия врача по независящим от Клиники обстоятельствам и других чрезвычайных ситуаций, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

При первом обращении в Клинику администратор предоставляет пациенту для ознакомления: Договор на платные медицинские услуги, Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг, Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, Согласие на предоставление и обработку персональных данных. После чего Администратор оформляет электронную медицинскую карту амбулаторного больного (форма 25/у).

При повторных обращениях для оформления на прием администратору предоставляется только паспорт.

4.9. Отказ в предоставлении медицинской услуги

Исполнитель вправе отказать Пациенту в медицинском обслуживании в случаях:

- пациент желает получить медицинскую услугу во время, когда не осуществляется прием соответствующим специалистом или кабинетом;
- пациент явился на прием в не адекватном психическом состоянии (предположительно) алкогольного или наркотического опьянения;
- не своевременной оплаты за ранее оказанные услуги;
- явки на обследование и лечебные процедуры без необходимой предварительной подготовки;
- прохождении в Клинику с огнестрельным, газовым и холодным оружием, ядовитыми, радиоактивными, химическими и взрывчатыми веществами, спиртными напитками и иными предметами и средствами, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- прохождении в Клинику с крупногабаритными предметами (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- вынесении из помещения Клиники нормативно-правовых документов, разработанных в ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «СИНЭПС» и представленным пациентам для ознакомления с организацией работы в ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «СИНЭПС» ;
- изъятия каких-либо документов из медицинских карт, со стендов и из информационных папок ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «СИНЭПС» ;
- размещения на стендах и в холле ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «СИНЭПС» информации без разрешения руководства учреждения;
- нахождения в помещениях Клиники в качестве торговых агентов и в иных коммерческих целях;

4.10. Приём пациентов до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей.

4.11. Пациент заходит в кабинет по приглашению медицинского персонала. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача, самого пациента и при условии выполнения всех его указаний. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения, о чём подробно информирует пациента. Также пациент (законные представители) предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской документации, где пациент (законные представители) делает письменную отметку о согласии с предложенным планом лечения.

4.12. Регистратура осуществляет предварительный обзвон пациентов с целью оптимизации записи на прием и в случаях изменения в расписании работы врачей. Клиника не несет ответственности за невозможность предупредить пациента об изменениях в приеме из-за неверно указанного телефона, из-за выключенного телефона или в случае, если пациент не отвечает на звонок.

4.13. Клиника не несет ответственности за ненадлежащую подготовку пациента к исследованию (УЗИ, лабораторная диагностика и пр.) и не производит возврат денег за оказанную услугу.

4.14. Сроки готовности анализов уточняются пациентом в регистратуре или у процедурных медсестер. Наличие широкого спектра анализов и существенных особенностей в исполнении части из них не дает 100% гарантии в строгом соблюдении сроков. Клиника оставляет за собой право увеличения сроков по изготовлению анализов до 1 недели.

4.15. Пациенты обязаны строго соблюдать санитарно-эпидемиологический режим при посещении клиники. В период с сентября по май все пациенты и сопровождающие их лица без исключения могут находиться в отделениях клиники только в бахилах и без верхней одежды. Верхняя одежда для временного хранения размещается в гардеробе холла. Администрация не несет ответственность за вещи, оставленные в карманах верхней одежды. Клиника вправе отказать в услуге пациенту, нарушающему данные требования. В клинике воспрещается курение, распитие спиртных напитков, прием пищи, пользование мобильной связью.

4.16. Прием пациентов по ДМС осуществляется только при наличии страхового полиса ДМС и паспорта. Пациенту для приема необходимо получение гарантийного письма от страховой компании на требуемую услугу, либо быть включенным в список на обслуживание по программе ДМС. При отсутствии данных документов клиника вправе отказать пациенту в оказании услуги за счет средств ДМС и может предложить пациенту пройти услугу за свой счет.

4.17. Медицинская карта амбулаторного больного оформляется заводится на каждого пациента, обратившегося в Клинику. Амбулаторная карта является собственностью Клиники и не выдается пациенту на руки. В случае необходимости (по запросу суда, при переезде пациента на другое место жительства и пр.) регистратура на основании письменного заявления пациента может сделать копию всей или части амбулаторной карты, заверенную директором ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «СИНЭПС».

4.18. Результаты анализов и обследований выдаются пациенту или его представителю (по доверенности) только при наличии документа, удостоверяющего личность.

4.19. Пациент обязан соблюдать порядок надлежащей подготовки к исследованиям (отдельные виды функциональной и лабораторной диагностики) - Приложение №3 к настоящим Правилам.

Информация по порядку подготовки к исследованиям доводится администраторами Клиники при осуществлении предварительной записи, а также размещается в холле и на сайте Клиники.

Клиника не гарантирует достоверность результатов обследования при ненадлежащей подготовке пациентов к исследованиям.

4.20. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медицинское учреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций, если

Клиника не имеет лицензии на эти виды деятельности. Врач выписывает соответствующее направление.

4.21. Лечащий врач по согласованию с администрацией может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом и/или законных представителей Положения о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «СИНЭПС», нарушения этических норм поведения в общественных местах, унижения чести и достоинства сотрудников центра.

4.22. В случае возникновения спорных ситуаций между пациентом и представителем Клиники, пациент или его законный представитель может воспользоваться следующими формами связи:

- Оставить запись в книге жалоб и предложений.
- Заполнить претензионный бланк (запросить у администратора)
- Написать на электронную почту: malga74@bk.ru
- Записаться на прием к руководителю (главному врачу), либо врачу ответственному за контроль качества медицинской помощи можно - по телефонам: 8991-044-0113, 8-812-679-7499.

Претензии и споры, возникшие между Клиникой и пациентом и/или законными представителями разрешаются путем переговоров либо в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является обязательным. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается Клиникой в течение 10 рабочих дней с момента ее получения.

5. Качество предоставляемых услуг

5.1. Медицинская услуга считается оказанной качественно при условии, что медицинским персоналом была строго соблюдена технология ее оказания в соответствии со стандартами медицинской помощи, и (или) клиническими протоколами ведения больных (при их отсутствии – с общепринятой клинической практикой).

5.2. Осложнения, наступившие после оказания медицинской услуги в случае несоблюдения (нарушения) пациентом рекомендаций, данных врачом-специалистом (предписанный режим, временные ограничения в выборе продуктов питания, назначенные препараты, режим физической и солнечной активности и т.д.) не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к Клинике.

5.3. Возможные ощущения дискомфорта, связанные со спецификой медицинских манипуляций (технологий), являются нормальной реакцией организма на физическое вмешательство или химическое воздействие препаратов, которые проходят в течение разумного срока, не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к Клинике. Врач заранее предупреждает пациента о возможности таких ситуаций.

5.4. Необходимым условием для обеспечения качества предоставляемых медицинских услуг является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, выполнение предписанного режима, при необходимости соблюдения определенного режима питания.

6. Бухгалтерский учет и отчетность

6.1. Денежные средства, поступающие от оказания платных услуг, подлежат налогообложению в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Оплата труда работников производится на основании "Положения об оплате труда работников", утверждаемого директором.

7. Особенности оказания медицинских услуг (выполнения работ) при заключении договора дистанционным способом

7.1 Договор может быть заключен посредством использования сети "Интернет" (при наличии у исполнителя сайта) на основании ознакомления потребителя и (или) заказчика с предложенным исполнителем описанием медицинской услуги (дистанционный способ заключения договора).

7.2 При заключении договора дистанционным способом потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомиться со следующей информацией:

- а) наименование (фирменное наименование) медицинской организации;
- б) основной государственный регистрационный номер исполнителя;
- в) номера телефонов и режим работы исполнителя;
- г) идентификационный номер налогоплательщика;
- д) информация об оказываемой услуге (выполняемой работе), предусмотренная статьей 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей";
- е) способы оплаты услуги (работы);
- ж) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер лицензии, сроки ее действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию);
- з) адреса, в том числе адреса электронной почты, по которым принимаются обращения (жалобы) и требования потребителей и (или) заказчиков.

7.3. Указанная в пункте 43 настоящих Правил информация или ссылка на нее размещается на главной странице сайта исполнителя в сети "Интернет" (при наличии у исполнителя такого сайта).

7.4. Договор с потребителем и (или) заказчиком считается заключенным со дня оформления потребителем и (или) заказчиком соответствующего согласия (акцепта), в том числе путем совершения действий по выполнению условий договора, включая внесение частично или полностью оплаты по договору с учетом положений статей 16¹ и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Со дня получения согласия (акцепта) и осуществления потребителем и (или) заказчиком частичной или полной оплаты по нему все условия договора остаются неизменными и не должны корректироваться исполнителем без согласия потребителя и (или) заказчика.

7.5. При заключении договора исполнитель представляет потребителю и (или) заказчику подтверждение заключения такого договора. Указанное подтверждение должно содержать номер договора или иной способ идентификации договора, который позволяет потребителю и (или) заказчику получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

По требованию потребителя и (или) заказчика исполнителем направляется потребителю и (или) заказчику экземпляр заключенного договора (выписки из него), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

7.6. Идентификация потребителя и (или) заказчика в целях заключения и (или) исполнения договора, заключенного дистанционным способом, может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей

информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

Согласие (акцепт) должно быть подписано электронной подписью потребителя и (или) заказчика (простой, усиленной неквалифицированной или усиленной квалифицированной) и усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

7.7. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу в порядке и сроки, которые установлены договором, заключенным с исполнителем, с учетом положений статей 16¹ и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

7.8. При заключении договора дистанционным способом отказ потребителя и (или) заказчика от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

7.9. Потребитель и (или) заказчик могут направить исполнителю в любой форме и любым, включая дистанционный, способом требования, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной платной медицинской услуги), а исполнитель обязан принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

8. Контроль за предоставлением платных медицинских услуг

8.1 Контроль за организацией работы по оказанию платных медицинских услуг и качеством выполнения Клиникой платных медицинских услуг населению и порядком взимания денежных средств с населения осуществляет Министерство здравоохранения Свердловской области, а также другие государственные организации, на которые в соответствии с законами и иными правовыми актами федерального и регионального уровня возложена проверка деятельности медицинских учреждений.

9. Ответственность исполнителя при предоставлении платных медицинских услуг

9.1 За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9.2 Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.3 В соответствии с законодательством Российской Федерации Клиника несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Положения и/или договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни Пациента.

9.4 Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением настоящего Положения и/или договора об оказании платных медицинских услуг.

9.5 Клиника освобождается от ответственности (ч.2 п.1 ст.401 Гражданского Кодекса РФ) за неисполнение или ненадлежащее исполнение платных медицинских услуг, если медицинским персоналом были предприняты все меры для надлежащего исполнения своих обязательств.

9.6 Клиника освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если докажет, что неисполнение или

ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы (военные действия, эпидемии, коммунальные аварии и т.п.).