

ПОЛОЖЕНИЕ О ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ООО «ЛЮБИМЫЙ ВРАЧ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в медицинской организации ООО «Любимый врач» (далее — Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (далее — Правила предоставления платных медицинских услуг), а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан и защиты прав потребителей.

Настоящее Положение устанавливает порядок и условия предоставления ООО «Любимый врач» гражданам платных медицинских услуг.

1.2. Настоящее Положение является обязательным для исполнения всеми работниками ООО «Любимый врач», участвующими:

- в организации и предоставлении платных медицинских услуг;
- в информировании потребителей и заказчиков;
- в заключении и исполнении договоров;
- в оформлении медицинской и иной документации;
- в проведении расчётов за предоставленные платные медицинские услуги;
- в рассмотрении обращений, заявлений, требований и жалоб потребителей и заказчиков.

1.3. Настоящее Положение, Правила предоставления платных медицинских услуг и иная обязательная информация об ООО «Любимый врач» и предоставляемых платных медицинских услугах доводятся до сведения потребителей и заказчиков в наглядной и доступной форме посредством размещения:

- на официальном сайте ООО «Любимый врач» в сети «Интернет» по адресу: gorclinica.ru;
- на информационных стендах или стойках по адресам предоставления медицинских услуг;
- иными доступными способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

Информация, размещённая на информационных стендах или стойках, должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени соответствующего подразделения ООО «Любимый врач».

По требованию потребителя и (или) заказчика ООО «Любимый врач» предоставляет для ознакомления выписку из Единого государственного реестра юридических лиц.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются ООО «Любимый врач» исключительно в рамках работ и услуг, составляющих медицинскую деятельность и указанных в Едином реестре лицензий в отношении ООО «Любимый врач» и соответствующего адреса осуществления медицинской деятельности.

Условия использования материально-технической базы и привлечения медицинских работников для предоставления платных медицинских услуг, а также порядок определения цен на платные медицинские услуги устанавливаются руководителем ООО «Любимый врач», если иной порядок не предусмотрен уставом или иными учредительными документами Медицинской организации.

Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

- в соответствии с положениями об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи;
- в соответствии с порядками оказания медицинской помощи;
- на основе клинических рекомендаций;
- с учётом стандартов медицинской помощи;
- с соблюдением иных обязательных требований законодательства Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан.

Платные медицинские услуги предоставляются с учётом номенклатуры медицинских услуг, утверждённой Министерством здравоохранения Российской Федерации.

Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объёме стандарта медицинской помощи либо по просьбе потребителя в виде отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объёме, превышающем объём выполняемого стандарта медицинской помощи.

Просьба о предоставлении отдельных консультаций или медицинских вмешательств оформляется:

- в форме письменного согласия заказчика, если заказчик заказывает или приобретает платные медицинские услуги для себя;
- в форме письменного согласия потребителя и заказчика, если договор заключён заказчиком в пользу другого потребителя.

Требования к объёму и срокам предоставления платных медицинских услуг определяются соглашением сторон договора, если иные требования не установлены федеральными законами или другими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.5. Платные медицинские услуги предоставляются ООО «Любимый врач» амбулаторно, то есть в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения.

Платные медицинские услуги предоставляются по адресам осуществления медицинской деятельности, указанным в Едином реестре лицензий.

В случаях, предусмотренных лицензией ООО «Любимый врач», договором и законодательством Российской Федерации, отдельные платные медицинские услуги могут предоставляться вне Медицинской организации, в том числе по месту нахождения потребителя.

1.6. Режим работы ООО «Любимый врач»:

- понедельник — суббота: с 09:00 до 21:00;
- воскресенье: с 09:00 до 19:00.

Режим работы отдельных подразделений ООО «Любимый врач», а также графики работы медицинских работников могут отличаться от общего режима работы и устанавливаются локальными нормативными актами Медицинской организации.

Актуальная информация о режиме работы подразделений и графиках работы медицинских работников размещается на официальном сайте ООО «Любимый врач» и на информационных стендах или стойках по соответствующим адресам предоставления медицинских услуг.

В случае временного приостановления деятельности ООО «Любимый врач» или отдельного подразделения для проведения санитарных, ремонтных, технических или иных мероприятий Медицинская организация размещает на официальном сайте либо доводит до сведения потребителей иным доступным способом информацию:

- о дате приостановления деятельности;
- о времени или периоде, в течение которого деятельность будет приостановлена;
- об изменении порядка записи и предоставления медицинских услуг, если такое изменение произошло.

1.7. Перечень предоставляемых ООО «Любимый врач» платных медицинских услуг формируется с учётом действующей номенклатуры медицинских услуг и содержит наименования платных медицинских услуг и цены в рублях.

Перечень платных медицинских услуг и цены на них оформляются в виде прейскуранта, утверждаемого приказом руководителя ООО «Любимый врач», если иной порядок не установлен уставом или иными учредительными документами Медицинской организации.

Актуальный прейскурант размещается:

- на официальном сайте ООО «Любимый врач» в сети «Интернет» по адресу: gorclinica.ru;
- на информационных стендах или стойках по адресам предоставления медицинских услуг;
- в иных доступных для потребителей и заказчиков местах.

Сведения, размещённые на официальном сайте и информационных стендах, должны соответствовать действующему прейскуранту ООО «Любимый врач».

Стоимость платной медицинской услуги определяется в соответствии с прейскурантом, действующим на дату заключения договора или согласования соответствующей услуги, если иное не предусмотрено договором, условиями акции или законодательством Российской Федерации.

1.8. Платные медицинские услуги предоставляются ООО «Любимый врач» на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности:

- регистрационный номер лицензии: Л041-01137-77/01125118;
- дата предоставления лицензии: 12.04.2024 г.;
- лицензирующий орган, предоставивший лицензию: Департамент здравоохранения города Москвы.

Актуальные сведения:

- о статусе лицензии;
- об адресах мест осуществления медицинской деятельности;
- о перечне выполняемых работ и оказываемых услуг, составляющих медицинскую деятельность,

определяются в соответствии со сведениями Единого реестра лицензий.

Информация о лицензии размещается на официальном сайте ООО «Любимый врач» и на информационных стендах или стойках по адресам предоставления медицинских услуг.

При заключении договора в него включаются сведения о лицензии и перечне работ и услуг, составляющих медицинскую деятельность, в рамках предоставляемых по соответствующему договору платных медицинских услуг.

Платные медицинские услуги ООО «Любимый врач» оказываются на основании лицензии № Л041-01137-77/01125118 от 12.04.2024 г. выданной Департаментом здравоохранения города Москвы, действующей бессрочно при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: Сестринскому делу, функциональной диагностике; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: терапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности), гастроэнтерологии, кардиологии, неврологии, психиатрии-наркологии, психотерапии, ультразвуковой диагностике, функциональной диагностике; при проведении медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги) по: экспертизе временной нетрудоспособности.

1.9. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:
«Договор» — договор, в соответствии с которым предоставляются платные медицинские услуги, в том числе договор добровольного медицинского страхования.

«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.

«Исполнитель» — медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие платные медицинские услуги в соответствии с договором. Для целей настоящего Положения исполнителем является ООО «Любимый врач».

«Медицинская организация» — ООО «Любимый врач», предоставляющее платные медицинские услуги в соответствии с договором и лицензией на осуществление медицинской деятельности.

«Платные медицинские услуги» — медицинские услуги, предоставляемые гражданам за счёт личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров по желанию граждан при оказании медицинской помощи.

«Потребитель» — физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

«Пациент» — потребитель, непосредственно получающий платные медицинские услуги. На пациента распространяются права и обязанности, предусмотренные Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

«Законный представитель потребителя» — лицо, имеющее право в соответствии с законодательством Российской Федерации представлять интересы потребителя и совершать от его имени юридически значимые действия.

«Лечащий врач» — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

Понятия «медицинская организация», «медицинская помощь», «медицинская услуга», «медицинское вмешательство» и иные понятия в сфере охраны здоровья используются в значениях, установленных Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг

2.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых медицинских услугах, их стоимости, порядке оплаты по телефону +7 (499) 460-07-02.

2.2. Информация о сроках ожидания медицинской помощи, сроках ожидания предоставления платных медицинских услуг, сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации доводится до сведения потребителя (заказчика) доведения до сведения потребителя (заказчика) на сайте исполнителя, а также информационном стенде (стойке).

2.3. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи (заранее или в день обращения), осуществляемой как при непосредственном обращении в медицинскую организацию, так и по телефону +7 (499) 460-07-02.

2.4. В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.

2.5. В случае невозможности явиться на прием пациент обязан за 6 часов предупредить сотрудников медицинской организации.

2.5. Если пациент ранее не обслуживался в медицинской организации или обслуживался более 1 года назад, администратор записывает пациента на первичный осмотр и консультацию

к врачу соответствующей специальности, предлагая пациенту врача, у которого есть свободное время на ближайший день. Если пациент просит записать его к определенному врачу, то сотрудник записывает пациента в имеющееся свободное время в расписании этого врача.

2.6. Во время первичного осмотра и консультации врач проводит осмотр, сбор жалоб, анамнеза, осуществляет диагностику, направляет на дополнительные методы обследования, определяет методы и объемы медицинского вмешательства, предоставляет пациенту информацию о состоянии его здоровья, предлагаемом лечении и прогнозе лечения.

2.7. На первичный осмотр и консультацию пациент должен прийти заранее, не менее чем за 15 минут до назначенного времени приема для оформления соответствующей документации (договора, согласия на обработку персональных данных, медицинской карты) и своевременного начала приема.

2.8. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут назначенного времени медицинская организация имеет право отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих пациентов. Опоздавшему пациенту медицинский регистратор предлагает перенести прием на другое свободное время.

2.9. В случае непредвиденного отсутствия врача или других чрезвычайных обстоятельств, сотрудник медицинской организации предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи.

2.10. За один день до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста, сотрудник медицинской организации связывается с пациентом для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема. Накануне приема медицинская организация может осуществлять предварительное уведомление об оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы врачей. Медицинская организация не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить пациента об изменениях в приеме из-за: неверно указанного телефона, выключенного телефона, а также в случае, если пациент не отвечает на звонки. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом сотрудника медицинской организации.

2.11. Медицинские услуги предоставляются медицинской организацией на основании заключенного с пациентом или заказчиком (в случае приобретения услуг в пользу третьего лица – пациента) договора об оказании платных услуг в письменной форме, т.е. при наличии подписанного обеими сторонами договора об оказании платных медицинских услуг, форма (бланк) которого разработана медицинской организацией.

Договор об оказании платных медицинских услуг и дополнительное соглашение об оказании услуг являются типовыми, т.е. одинаковым для всех пациентов (заказчиков), обратившихся за получением платных медицинских услуг в медицинскую организацию, и заключается путем присоединения пациента (заказчика) к условиям типового договора и дополнительного соглашения, которое подтверждается подписью пациента или заказчика под договором и(или) соглашением в разделе «подписи сторон».

2.13. Договор на оказание платных медицинских услуг в отношении несовершеннолетнего от 0 до 14 лет заключается (подписывается) его законным представителем (родителем, усыновителем, опекуном).

2.14. В случае, если сопровождающее ребенка лицо не является его законным представителем, при себе необходимо иметь доверенность на заключение договора и дачу информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, оформленную нотариально.

2.15. Договор на оказание платных услуг в отношении несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 18 лет заключается с письменного согласия его законных представителей.

2.16. До заключения договора медицинская организация в письменной форме уведомляет пациента 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.

2.17. До заключения договора медицинская организация в письменной форме уведомляет пациента о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

Уведомление содержится в преамбуле Договора на оказание платных услуг, подписываемого в двух экземплярах, один из которых хранится в медицинской организации 5 лет, второй вручается пациенту (заказчику). Знакомясь с уведомлением, пациент подтверждает данный факт собственноручной подписью в соответствующей строке преамбулы договора.

2.18. Медицинская организация ООО «Любимый врач» не является участником Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи обязательного медицинского страхования (ОМС).

До заключения Договора об оказании платных медицинских услуг пациенту предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов косметологической медицинской помощи без взимания платы в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (полиса ОМС), в том числе медицинских организациях, участвующих на территории г. Москвы в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Указанная информация размещена на информационном стенде медицинской организации. Знакомясь с уведомлением, пациент подтверждает данный факт собственноручной подписью в соответствующей строке преамбулы договора.

Полный текст Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи размещен на сайте Московского городского фонда обязательного медицинского страхования <https://www.mgfoms.ru/>

2.19. Приём пациентов проводится сотрудником соответствующей специальности и квалификации.

2.20. Необходимым предварительным условием предоставления медицинской организацией пациенту платных медицинских услуг, в том числе консультации специалиста, является дача (подписание) пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

2.21. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство оформляется в письменной форме путем заполнения и подписания пациентом или его законным представителем бланка документа, поименованного как «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство», специально разработанного медицинской организацией по виду и(или) методу медицинского вмешательства. Граждане старше 15 лет подписывают информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство самостоятельно.

2.22. Подписание пациентом или его законным представителем документа «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство» подтверждает факт дачи пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство на основании предварительно (т.е. до подписания) полученной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.23. Медицинская организация не вправе приступать к оказанию платных медицинских услуг до момента дачи пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в письменной форме путем постановки своей собственноручной подписи в документе, поименованном как «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство».

2.24. Медицинская организация имеет право отказать пациенту в оказании платных медицинских услуг, если специалист выявил у пациента противопоказания или заболевания, исключающие безопасное оказание услуг, если у пациента имеются острые воспалительные инфекционные заболевания, если пациент отказывается пройти необходимое диагностическое обследование и(или) настаивает на использовании методов лечения, применение которых создает реальную угрозу жизни и здоровью пациента, не исключая или не сводящих к минимуму такую угрозу, а так же если пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.25. Все сроки оказания медицинских услуг начинают исчисляться с момента подписания пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а в случае комплексного лечения – с момента подписания пациентом или его законным представителем плана лечения.

2.26. На каждого пациента оформляется медицинская карта амбулаторного пациента унифицированной формы, которая является медицинским документом и хранится в медицинской организации в течение 25 лет. В медицинской карте фиксируются результат обследования, назначения и рекомендации врача, наименование и объем выполненных медицинских вмешательств и прочая информация о состоянии здоровья пациента и оказанной ему медицинской помощи.

2.27. Платные медицинские услуги предоставляются медицинской организацией с соблюдением (в объеме) стандартов медицинской помощи, в том числе порядков, стандартов, клинических рекомендаций, разрешенных на территории Российской Федерации медицинских технологий (методов) профилактики, диагностики и лечения соответствующих заболеваний.

2.28. Платные медицинские услуги, по просьбе пациента или его законного представителя, изложенной им в письменной форме, могут быть предоставлены в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств (в объеме меньшем, чем предусмотрено стандартами и протоколами).

2.29. После исполнения договора, исполнителем по письменному запросу потребителя (законному представителю) выдаются медицинские документы, отражающие 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. Срок ответа на запрос – до 30 календарных дней. Запрос должен содержать данные, установленные Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. N 789н.

2.30. В случае отказа пациента после заключения договора от получения платных медицинских услуг договор расторгается. Медицинская организация информирует пациента (заказчика) о расторжении договора об оказании платных медицинских услуг по инициативе пациента. При этом пациент (заказчик) обязан оплатить медицинской организации фактически понесенные ею расходы, связанные с исполнением обязательств по договору об оказании платных медицинских услуг.

3. Цены на платные медицинские услуги и порядок оплаты

3.1. Стоимость медицинских услуг определяется на основании сметы с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг. Цены на платные медицинские услуги выражены в рублях.

3.2. Цены на платные медицинские услуги формируются исполнителем и утверждаются руководителем медицинской организации.

3.3. Исполнитель вправе по своему усмотрению предоставлять льготы для отдельных категорий граждан в размере, не превышающем заложенную в цену прибыль (с уплатой налога на прибыль в установленном порядке).

3.4. Стоимость медицинских услуг предусмотрена Перечнем услуг (прайсом) медицинской организации.

3.5. Перечень услуг (прайс) медицинской организации размещен на информационном стенде, а также на сайте <https://gorclinica.ru/>.

3.6. Медицинская организация вправе в одностороннем порядке изменить Перечень услуг (прайс), как по составу услуг, так и по их стоимости.

3.7. Информация об акциях, скидках и бонусах, об условиях их предоставления, услугах, видах лечения, на которые они предоставляются, краткосрочных бонусных акциях предоставляется по просьбе пациента (заказчика) сотрудниками медицинской организации, при личном обращении, либо по телефону +7 (499) 450-61-02, а также подробную информацию о скидках и акциях можно посмотреть на сайте <https://gorclinica.ru/>.

3.8. Оплата медицинских услуг производится путем безналичных расчетов через учреждения банков или путем внесения наличных денег непосредственно в кассу исполнителя с выдачей документа, подтверждающего оплату (кассового чека или документа, оформленного на бланке строгой отчетности, приравненного к кассовому чеку).

3.9. Оплата за предоставленные услуги производится непосредственно после их оказания, т.е. по окончании очередного приема, по ценам согласно Перечню услуг (прайсу), действующему на день оказания услуг.

3.10. В случае нарушения пациентом сроков оплаты пациент уплачивает медицинской организации пеню в размере 0,1 % от суммы задолженности за каждый день просрочки.

3.11. В случае приобретения пациентом медицинских услуг со скидкой, утверждённой в прейскуранте или в других документах, утверждённых администрацией исполнителя и его прерывания по причинам не зависящим от исполнителя, пациенту возмещается стоимость услуг, которые не были предоставлены исполнителем, при этом возмещению подлежит разница между оплаченной пациентом стоимостью курса услуг и стоимостью фактически оказанных исполнителем услуг, которая рассчитывается исходя из цены, установленной в прейскуранте, действующем на момент приобретения курса услуг, без учёта скидки (за 1 сеанс услуги). В случае, если стоимость фактически оказанных исполнителем услуг (рассчитанная по прейскуранту без скидки) превышает стоимость курса услуг, такая разница подлежит возмещению пациентом.

3.12. По требованию лица, оплатившего услуги, исполнитель выдает справку об оплате медицинских услуг для представления в налоговые органы Российской Федерации установленной формы.

4. Права и обязанности Пациента

4.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача, при наличии в медицинской организации нескольких врачей нужной специальности;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

- допуск к нему священнослужителя, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства либо потребовать его прекращения, в том числе разъяснение возможных последствий отказа; отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме в виде специального бланка документа или записью в медицинской карте и подписывается пациентом или его законным представителем, а также медицинским работником;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение по письменному требованию (заявлению) копии медицинских документов и выписок из них;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

4.2. Пациент и обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать требования настоящего Положения и Правила поведения пациентов и посетителей в Медицинской организации;
- ознакомиться и подписать договор на оказание медицинских услуг, информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства;
- оформлять в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;
- соблюдать режим лечения, назначения врача, правила поведения пациента в медицинской организации и нормы поведения в общественных местах;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное врачом время;
- выполнять рекомендации при прохождении различных методик лечения;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве лечения;
- в случае своего согласия подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, составленное в письменной форме;
- в случае отказа от медицинского вмешательства подписать отказ от медицинского вмешательства, составленный в письменной форме;
- ознакомиться с рекомендованным (рациональным) планом лечения и подписать его;
- неукоснительно выполнять все предписания и назначения лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором наличными денежными средствами, банковской картой либо перечислением на расчетный счет исполнителя;
- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщения необходимых для этого сведений;

- оплатить стоимость фактически оказанной услуги на момент своего отказа от исполнения договора в случае, если потребитель (заказчик) не дал согласие на превышение предварительного плана лечения (сметы);
- своевременно являться на назначенные приемы, в случае невозможности явиться на назначенный прием, заблаговременно (не менее чем за 6 часов) уведомить администратора клиники об отмене приема.

4.3. Пациент удостоверяет, что на момент присоединения к настоящему Положению:

4.3.1. Ему не был поставлен диагноз «наркомания» по результатам медицинского освидетельствования в соответствии с Федеральным законом от 08.01.1998 № 3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных 4 веществах». В случае постановки диагноза «наркомания» пациент обязан уведомить об этом исполнителя.

4.3.2. Он не признан судом недееспособным вследствие психического расстройства и над ним не установлена опека, равно как и то, что он и не ограничен судом в дееспособности вследствие наличия психического расстройства или пристрастия к азартным играм, злоупотребления спиртными напитками или наркотическими средствами и над ним не установлено попечительство. В случае изменений в части данного пункта настоящих Положения, пациент обязан уведомить об этом исполнителя.

4.3.2. Он понимает, что поскольку результат предоставления медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определённого состояния, и так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то исполнитель по независящим как от него, так и от пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат предоставленной медицинской услуги. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по Договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат предоставления медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов.

5. Права и обязанности медицинской организации и лечащего врача

5.1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза (диагностику) и оказания медицинской помощи (лечения);
- требовать прохождения до начала лечебных процедур проведения профессиональной гигиены кожных покровов;
- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение (план лечения) и провести дополнительное специализированное лечение;
- отказаться от дальнейшего ведения пациента, если пациент нарушает режим и сроки лечения, не выполняет назначения (рекомендации) врача по лечению, проявляет грубое, неуважительное отношение к врачу;
- на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- совершенствование профессиональных знаний.

5.2. Лечащий врач (врач) обязан:

- оказывать медицинские услуги в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения, оказания медицинских услуг, разрешенным на территории РФ в рамках согласованного плана лечения и медицинскими показаниями;
- по результатам обследования предоставлять пациенту или его законному представителю в понятной и доступной форме достоверную информацию о состоянии

здоровья пациента, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, сущности предлагаемого лечения и предполагаемых результатах лечения;

- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинских услуг, о возможных осложнениях и дискомфорте как во время лечения, так и после лечения, в том числе в связи с индивидуальными особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- вести медицинскую документацию (медицинскую карту, ИДС);
- не допускать разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

5.3. Медицинская организация обязана:

- посредством размещения на своем сайте в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии), а также на информационных стендах и стойках предоставить пациенту (заказчику) информацию, содержащую следующие сведения:
 - а) наименование юридического лица;
 - б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществляющего регистрацию;
 - в) адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") (при его наличии);
 - г) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, её номер, дату регистрации, перечень работ (услуг), составляющий медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование и адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа;
 - д) перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, с указанием цен в рублях и порядке их оплаты;
 - е) информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.
 - д) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
 - е) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников (врачей), участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
 - ж) сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с программой и территориальной программой, в случае участия исполнителя в реализации территориальной программы;
 - з) сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;
 - и) 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;
 - к) график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
 - л) образцы договоров;
 - м) 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 государственной системы

здравоохранения или муниципальной системы здравоохранения и (или) руководителем медицинской организации частной системы здравоохранения;

н) адреса и телефоны органов исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

- по требованию Пациента (Заказчика) Медицинская организация предоставить:
 - а) выписку из единого государственного реестра юридических лиц или единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей;
 - б) копию договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);
 - в) справку об оплате медицинских услуг по установленной форме;
 - г) рецептурный бланк с проставленным штампом "Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;
 - д) 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);
 - е) 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;
 - ж) 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.
- в случае временного приостановления деятельности медицинской организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель проинформировать потребителей путем размещения информации на сайте медицинской организации и вывеске о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность медицинской организации будет приостановлена;
- уведомить пациента (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;
- при заключении договора (т.е. до подписания, либо в момент подписания, либо после подписания договора) по требованию пациента (заказчика) предоставить пациенту информацию о платных медицинских услугах медицинской организации, содержащую 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 конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (враче), его профессиональном образовании и квалификации;

- в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи (услуги);
- г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

- по требованию пациента (заказчика) составить смету (предварительную смету) на предоставляемые по договору платные медицинские услуги, которая является неотъемлемой частью договора;
- предупредить пациента (заказчика), если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором. Без согласия пациента (заказчика) медицинская организация не вправе предоставлять пациенту дополнительные платные медицинские услуги;
- после полного исполнения договора об оказании платных медицинских услуг по письменному запросу пациента или его законного представителя выдать медицинские документы, отражающие 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. Срок ответа на запрос – до 30 календарных дней. Запрос должен содержать данные, установленные Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. N 789н.

5.4. Медицинская организация вправе:

- в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, медицинская организация вправе назначить другого врача или отменить прием, приняв меры для предварительного уведомления пациента;
- в соответствии с действующим законодательством РФ обрабатывать и передавать персональные данные пациента в рамках настоящего Договора и информацию о состоянии здоровья пациента;
- в целях внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности проводить фотографирование Потребителя (Заказчика), установить на территории Исполнителя видеонаблюдение (в том числе в холле и в кабинетах медицинской организации);
- не допускать в кабинет лечащего врача посторонних лиц (включая мужа, жену и иных родственников Потребителя) во время оказания медицинских услуг Потребителю, за исключением случаев, предусмотренных ч.5 ст.19 ФЗ №323-ФЗ от 21.11.2011;
- привлекать для оказания медицинских услуг сторонних исполнителей и соисполнителей по своему выбору;
- отказать в предоставлении медицинских услуг в случаях, предусмотренных законодательством РФ, в том числе в случае, когда предоставляемая медицинская услуга не является предметом лицензируемой деятельности Исполнителя, при наличии противопоказаний со стороны здоровья, при отсутствии медицинских показаний и риске нанесения вреда здоровью и иных объективных обстоятельствах, при которых услуга не сможет отвечать требованиям качества и безопасности, предусмотренным законом и подзаконными актами РФ, а также при отсутствии возможности предоставления услуг.

6. Порядок разрешения споров.

6.1. В соответствии с действующим законодательством, исполнитель несет ответственность перед потребителем (заказчиком) за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, а также за причинение вреда здоровью и жизни пациента.

6.2. Претензии и споры, возникшие между потребителем (заказчиком) и медицинской организацией, рассматриваются директором (главным врачом) медицинской организации, врачебной комиссией, созданной в медицинской организации. Спор может быть разрешен путем переговоров, процедуры медиации в порядке, установленном законодательством РФ. В случае недостижения согласия - спор разрешается в соответствии с действующим законодательством РФ.

Данное положение не лишает пациента права на непосредственное обращение в суд, как минуя процедуры альтернативного разрешения споров, так и вследствие недостижения в их ходе обоюдного согласия.

6.3. При возникновении претензий по качеству оказанной медицинской услуги потребитель (заказчик) имеет право направить непосредственно исполнителю, на его почтовый адрес или адрес электронной почты, указанные в разделе Реквизиты сторон Договора на оказание платных медицинских услуг, претензию, изложив ее в письменной форме.

В претензии должны содержаться сведения, достаточные для идентификации потребителя (заказчика) (ФИО, дата предоставления медицинской услуги и ее вид), а также суть претензии и контактные данные для оперативной связи с потребителем (заказчиком) - телефон, адрес электронной почты.

6.4. В случае поступления претензии потребителя (заказчика), исполнитель направляет ему ответ в отношении заявленных требований в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом РФ «О защите прав потребителей», а при их отсутствии – в десятидневный срок со дня получения претензии. Ответ направляется по адресу электронной почты, указанному потребителем (заказчиком), а при его отсутствии – заказным письмом с уведомлением о вручении либо иным способом, который позволяет зафиксировать факт направления ответа и его получения потребителем (заказчиком).

6.5. С целью объективного и всестороннего рассмотрения доводов претензии пациента, медицинская организация имеет право требовать от пациента предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения претензии по существу.

6.6. В случае прохождения пациентом по своей инициативе независимой экспертизы по вопросам предоставления медицинских услуг, пациенту рекомендуется уведомить медицинскую организацию письменно о дате и времени проведения соответствующей экспертизы с целью обеспечения присутствия представителя медицинской организации при проведении экспертиз.

6.7. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если докажет, что это произошло в следствие: непреодолимой силы, грубой неосторожности пациента, приведшей к наступлению вреда, умысла пациента, а также по иным основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом РФ.

7. Контроль за предоставлением платных медицинских услуг и ответственность исполнителя

7.1. Контроль за соблюдением настоящего Положения осуществляет главный врач медицинской организации.

7.2. Контроль за соблюдением Правил предоставления платных медицинских услуг осуществляется:

- Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по г. Москве и Московской области, расположенной по адресу: 109316, г. Москва, Волгоградский проспект, дом 27, тел. 8 (916) 256-76-76;

- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве, расположенной по адресу: Графский пер., д. 4, корп. 2,3,4 тел. +7(495)687-40-35;

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

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с «___» сентября 202__ г. и действует бессрочно.

8.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются в письменной форме.

8.3. Медицинская организация обеспечивает неограниченный доступ к настоящему документу.

8.4. Настоящее положение доводится до сведения всех работников персонально под роспись.