

**Группа компаний
«Клиника профессора Кинзерского»**

УТВЕРЖДАЮ

Управляющий
Группы компаний
«Клиника профессора
Кинзерского»

 Ж.А. Ишмуратова

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

введены в действие с 01.09.2023 г.

Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в частности, соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным Законом 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 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и другими нормативно-правовыми актами, регулирующими данный вид деятельности.

Положение определяет условия и порядок предоставления платных медицинских услуг группой компаний «Клиника профессора Кинзерского» (Общество с ограниченной ответственностью «СОНАР», Общество с ограниченной ответственностью «Клиника профессора Кинзерского», ИП Кинзерский С.А., ИП Кинзерский А.Ю., ИП Кинзерская М.Л.), далее по тексту – Клиника, пациентам с целью более полного удовлетворения потребности населения в медицинской помощи. Положение является обязательным для исполнения всеми подразделениями Клиники зарегистрировано по юридическому адресу: г. Челябинск, ул. Блюхера, д.53А.

Свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ:

- ООО «Сонар» - ОГРН № 1087453010886 от 18.12.2008 г.
- ООО «Клиника профессора Кинзерского» - ОГРН № 1147453006656 от 14.07.2014г.
- ИП Кинзерский С.А. ОГРНИП № 314745132400076 от 20.11.2014г.
- ИП Кинзерский А.Ю. ОГРНИП № 304745116800108 от 16.06.2004г.
- ИП Кинзерская М.Л. ОГРНИП № 317745600192662 от 16.12.2017г.

Клиника осуществляет работы и услуги согласно выданных лицензий:

- **ООО «Клиника профессора Кинзерского»** № Л041-01024-74/00339786 , адреса действия лицензии : 454087, Челябинская область, г. Челябинск, ул. Блюхера, 53-а, нежилое здание, 1-ая очередь жилого дома №8 (стр.) со встроенно-пристроенными объектами инфраструктуры (2-й этап строительства, оси III-IV), 1 этаж. Медицинская деятельность:

1000. При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): 1000.1. при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: 1000.1.16. рентгенологии 1000.1.17. сестринскому делу, 1000.1.24. функциональной диагностике 1000.2. при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: 1000.2.3. организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии , 1000.2.5. терапии 1000.4. при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: 1000.4.36. организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии, 1000.4.50. рентгенологии, 1000.4.65. ультразвуковой диагностике, 1000.4.69. функциональной диагностике.

- **ООО «Сонар»** номер лицензии: Л041-01024-74/00358606 , адреса действия лицензии:

- 454087, Челябинская область, г. Челябинск, ул. Блюхера, 53-а, нежилое здание, 1-ая очередь жилого дома №8 (стр.) со встроенно-пристроенными объектами инфраструктуры (2-й этап строительства, оси III-IV), 2 этаж. Медицинская деятельность:

1000. При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): 1000.1. при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: 1000.1.17. сестринскому делу, 1000.1.23. физиотерапии, 1000.1.24. функциональной диагностике, 1000.2. при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: 1000.2.3. организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии, 1000.2.5. терапии, 1000.4. при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: 1000.4.8. гастроэнтерологии, 1000.4.21. кардиологии, 1000.4.32. неврологии, 1000.4.33. нейрохирургии, 1000.4.34. нефрологии, 1000.4.36. организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии, 1000.4.47. пульмонологии, 1000.4.49. ревматологии, 1000.4.53. сердечно-сосудистой хирургии, 1000.4.63. травматологии и ортопедии, 1000.4.65. ультразвуковой диагностике, 1000.4.67. физиотерапии, 1000.4.69. функциональной диагностике, 1000.4.70. хирургии, 1000.4.72. эндокринологии, 1070. При проведении медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги) по: 1070.7. экспертизе временной нетрудоспособности.

- 454087, Челябинская область, г. Челябинск, ул. Блюхера, 53-а. Нежилое здание 1-ая очередь жилого дома №8 (стр.) со встроенно-пристроенными объектами инфраструктуры (2-й этап строительства, оси III-IV), 3 этаж, помещение №3

Медицинская деятельность:

1000. При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): 1000.4. при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: 1000.4.39. оториноларингологии (за исключением кохлеарной имплантации)

ИП Кинзерский С.А., номер лицензии: Л041-01024-74/00321673, адреса действия лицензии:
- 454020, Челябинская область, г. Челябинск, ул. Воровского, д. 34-а, нежилое помещение № 2.

Медицинская деятельность:

1000. При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): 1000.4. при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: 1000.4.65. ультразвуковой диагностике

- 54087, Челябинская область, г. Челябинск, ул. Блюхера, 53-а, нежилое здание, 1-ая очередь жилого дома №8 (стр.) со встроенно-пристроенными объектами инфраструктуры (2-й этап строительства, оси III-IV), 1 этаж, помещение 9.

Медицинская деятельность:

1000. При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): 1000.4. при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: 1000.4.65. ультразвуковой диагностике

ИП Кинзерский А.Ю., номер лицензии: Л041-01024-74/00321649, адреса действия лицензии :

- 454020, Челябинская область, г. Челябинск, ул. Воровского, 34 - а, нежилое помещение № 2 (офис, склад),

1000. При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): 1000.4. при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: 1000.4.65. ультразвуковой диагностике

- 454087, Челябинская область, г. Челябинск, ул. Блюхера, 53-а. Нежилое здание, 1-ая очередь жилого дома №8 (стр.) со встроенно-пристроенными объектами инфраструктуры (2-й этап строительства, оси III-IV). Помещение 9.1 этаж

Медицинская деятельность:

1000. При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): 1000.4. при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: 1000.4.65. ультразвуковой диагностике

ИП Кинзерская М.Л., номер лицензии: Л041-01024-74/00321675, Адреса действия лицензии : 454087, Челябинская область, г. Челябинск, ул. Блюхера, 53-а. Нежилое здание, 1-ая очередь жилого дома №8 (стр.) со встроенно-пристроенными объектами инфраструктуры (2-й этап строительства, оси III-IV). Помещение 10.

Медицинская деятельность:

1000. При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): 1000.4. при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: 1000.4.69. функциональной диагностике

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

1. Основные понятия

- «Исполнитель» - медицинское учреждение, предоставляющее платные медицинские услуги потребителям;
- «Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;
- «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;
- «Медицинская организация» - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- «Медицинский работник» - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности;
- «Пациент» - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;
- «Платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;
- «Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Клиника предоставляет платные медицинские услуги по желанию Заказчика, включая в том числе:

- гражданам иностранных государств, лицам без гражданства и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами РФ;
- при самостоятельном обращении граждан за получением медицинских услуг.

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

- по договорам с физическими (гражданами Российской Федерации, иностранцами) и юридическими лицами (предприятиями любых форм собственности, учреждениями, организациями, органами управления здравоохранения);
- по договорам добровольного медицинского страхования.

2.3. Клиника не участвует в программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.4. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

- а) в соответствии с Положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;
- б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;
- в) на основе клинических рекомендаций;
- г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи).

2.5. 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.

2.6. Если в процессе оказания услуг потребуются предоставление дополнительных услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни Заказчика, то они оказываются без взимания платы в соответствии с ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан РФ".

3. Организация предоставления платных услуг и оформления документов.

3.1. Порядок предоставления платных медицинских услуг

3.1.1. При оказании платных услуг Клиника обеспечивает граждан доступной и достоверной информацией. Информация доводится до сведения Заказчиков посредством размещения на сайте Клиники в сети "Интернет" и на информационных стендах (стойках) Клиники либо у Администраторов в наглядной и доступной форме. Информация, размещена для неограниченного круга лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги :

- наименование юридического лица;
- адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- 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);
- адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть "Интернет") (при его наличии);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.1.2. Медицинская организация представляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика выписку из единого государственного реестра юридических лиц или единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей.

3.1.3. 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.

3.1.4. Помимо информации, предусмотренной пунктами 3.1.1 настоящего Положения, медицинская организация обязана довести до сведения Заказчика следующую информацию:

- а) перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, с указанием цен в рублях, утвержденный Управляющим Клиники;
- б) сроки ожидания и оказания платных медицинских услуг;
- в) 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) Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;
- г) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- д) график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- е) образцы договоров;
- ж) адреса и телефоны территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и территориального фонда обязательного медицинского страхования (далее - органы государственной власти и организации).

3.2. Порядок заключения договора.

3.2.1. Оказание медицинской помощи в Клинике осуществляется на основании Договора о предоставлении платных медицинских услуг, дополнительных соглашений и приложений к нему.

Договоры оказания платных медицинских услуг содержат следующую информацию:

- сведения об исполнителе;
- наименование и фирменное наименование медицинской организации - юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения выдавшего ее лицензирующего органа;
- фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства Заказчика (законного представителя пациента);

- фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства Пациента - физического лица;
- перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
- стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
- условия и сроки ожидания платных медицинских услуг;
- сведения о лице, заключающем договор от имени медицинской организации (исполнителя): фамилия, имя, отчество (при наличии); должность; документ, подтверждающий полномочия указанного лица;
- подписи исполнителя и Заказчика;
- ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- порядок изменения и расторжения договора;
- порядок и условия выдачи Заказчику 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 дополнительной оплате;
- иные условия, определяемые по соглашению сторон.

3.2.3. Для оформления документов 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. Пациенты, получающие медицинские услуги по программам ДМС, обязаны предъявить паспорт и гарантийное письмо на оплату медицинских услуг от страховой компании.

3.2.4. Согласно действующему законодательству (ст. 22 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») любое медицинское вмешательство возможно только после добровольного информированного согласия пациента (его законных представителей) на медицинское вмешательство, оформленного письменно. Врачи Клиники в доступной форме, подробно объясняют пациентам (законным представителям) причины их заболеваний и проблем, возможные варианты их дальнейшего развития, суть предлагаемого метода лечения, сроки, возможные риски как при медицинском вмешательстве, так и в случае отказа от него. Клиника предлагает пациентам (законным представителям) подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от предложенной диагностики, лечения или госпитализации.

При отказе пациента (законных представителей) подписать информированное согласие на медицинское вмешательство Клиника имеет право отказать в предоставлении услуги согласно действующему законодательству, за исключением пациентов, нуждающихся в экстренной медицинской помощи по жизненным показаниям (ст. 20 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан РФ»).

3.2.5. По окончании каждого этапа лечения пациентам (законным представителям) выдаются исчерпывающие 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 или история болезни. В ней регистрируются паспортные данные, исходное состояние, диагноз, ход и результат лечения.

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

3.2.7. 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.

3.2.8. 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 на оказание этих услуг иногда требуется значительное время.

3.2.9. Клиника выдает пациенту следующие медицинские документы:

- рекомендации с указанием диагноза и назначений;
- результаты лабораторных исследований;
- протокол проведенного диагностического исследования;
- рецепты на рекомендуемые лекарства;
- направления на дополнительные диагностические обследования (при необходимости).

3.3. Порядок предоставления платных медицинских услуг.

3.3.1. Клиника 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.

3.3.2. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Заказчика (пациента), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

3.3.3. Клиника обязана 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.

3.3.4. Пациент, имеющий желание получить консультацию врачей-специалистов Клиники, записывается на прием по телефону или обращается лично.

3.3.5. Пациент приходит за 15-20 минут до назначенного времени. Администратор предоставляет для ознакомления Договор на платные медицинские услуги, который пациент подписывает. Администратор оформляет медицинскую карту пациента.

3.3.6. В кассе производится денежный расчет с пациентом при оплате наличными средствами с применением контрольно-кассовой машины и выдачей документов строгой финансовой отчетности (кассового чека). При оплате безналичным расчетом оплата осуществляется через банковский терминал.

3.3.5. Пациент проходит в кабинет врача на первичную консультацию (прием).

3.3.6. Прием считается повторным при условии обращения пациента:

- к врачу-терапевту, врачу-кардиологу, врачу-урологу, врачу-эндокринологу, врачу-оториноларингологу, врачу-сосудистому хирургу по одному и тому же клиническому случаю заболевания в течение 30 календарных дней с даты первичного приема;

- к врачу-неврологу, врачу-маммологу по одному и тому же клиническому случаю заболевания в течение 90 календарных дней с даты первичного приема;

- к врачу - ревматологу, врачу- травматологу по одному и тому же клиническому случаю заболевания в течение 6 месяцев с даты первичного приема;

Важно: Если пациент пришел на прием в указанные сроки, но с новой жалобой, проблемой, то это будет считаться новым клиническим случаем, который оформляется как первичный прием (осмотр, консультация). При любом обращении пациента в клинику с новой проблемой/жалобой, либо с той же проблемой, но по истечении указанных выше сроков, которые исчисляются с даты первичного приема, пациенту оформляется протокол Прием (осмотр, консультация) первичный.3

3.4. Порядок возврата пациенту денежных средств.

3.4.1. Порядок возврата наличных денежных средств. 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 Клиники письменного заявления, пациент (законные представители) получает деньги за не оказанные услуги. Выдача денежных средств производится из операционной кассы.

3.4.2. 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 Клиники.

4. Особенности оказания медицинских услуг (выполнения работ) при заключении договора дистанционным способом* (*применяется в случае реализации возможности такого заключения)

4.1. Договор может быть заключен посредством использования сети "Интернет" на основании ознакомления Заказчика с предложенным (дистанционный способ заключения договора).

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

- а) 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 РФ "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. Информация или ссылка на нее размещается на главной странице сайта Клиники в сети "Интернет".

4.3. Договор с Заказчиком считается заключенным со дня оформления им 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 16.1 и 37 Закона РФ "О защите прав потребителей".

4.4. Со дня получения согласия (акцепта) и осуществления Заказчиком частичной или полной оплаты по нему все условия договора остаются неизменными и не должны корректироваться исполнителем без согласия Заказчика.

4.5. При заключении договора Клиника представляет Заказчику подтверждение заключения такого договора. Указанное подтверждение должно содержать номер договора или иной способ идентификации договора, который позволяет Заказчику получить информацию о заключенном договоре и его условиях. По требованию Заказчика Клиника направляет Заказчику экземпляр заключенного договора (выписки из него), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица медицинской организации (исполнителя).

4.6. Идентификация Заказчика в целях заключения и (или) исполнения договора, заключенного дистанционным способом, может осуществляться в том числе с помощью федеральной ФГИС "Единая система идентификации инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме". Согласие (акцепт) должно быть подписано электронной подписью Заказчика (простой, усиленной неквалифицированной или усиленной квалифицированной) квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица медицинской организации (исполнителя).

4.7. Заказчик обязан оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу в порядке и сроки, которые установлены договором, заключенным с исполнителем, с учетом положений статей 16.1 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

4.8. При заключении договора дистанционным способом отказ потребителя Заказчика от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

4.9. Заказчик может направить медицинской организации (исполнителю) в любой форме и любым, включая дистанционный, способом требования, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной платной медицинской услуги), а медицинская организация (исполнитель) обязан принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

5. Форма предоставления платных услуг

5.1. Время работы с 8.00 до 20.00. Ежедневно. График работы специалистов определяется в рабочем порядке. Порядок работы в праздничные дни устанавливается приказами Управляющего.

5.2. Прием пациентов осуществляется в помещении Клиники по предварительной записи.

5.3. Пациент записывается на необходимые ему медицинские услуги (консультативный прием, исследования, и т.д.) предварительно лично или по телефону. Лабораторные исследования проводятся без предварительной записи, по факту обращения пациента в Клинику.

5.4. День и время приема пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором. Пациент является на прием к врачу в назначенное время. 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 5 минут при записи на УЗИ или рентген, или более чем на 10 минут при записи к клиническому специалисту, администратор и/или врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

5.5. Исполнитель вправе отказать Пациентам в медицинском обслуживании в случаях:

- явки по поводу оказания медицинских услуг во время, когда не осуществляется прием соответствующим специалистом или кабинетом;
- явки на прием в состоянии (предположительно) алкогольного или наркотического опьянения;
- несвоевременной оплаты за ранее оказанные услуги;
- явки на обследование и лечебные процедуры без необходимой предварительной подготовки;
- при несоблюдении правил поведения в Клинике;
- при неявке на прием или опоздании более 2-х раз,
- при несоблюдении рекомендаций врача,

- при несогласии Заказчика с порядком проведения исследования и планом лечения;
- при невозможности оказать в данном клиническом случае квалифицированную помощь;
- при не возможности установить с пациентом отношения терапевтического сотрудничества, не достигнуто полное взаимопонимание, доверие и психологическая совместимость врача и пациента;
- если персонал не обладает квалификацией и оснащением для оказания Заказчику требуемых им услуг.

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

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

5.8. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медицинское учреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае врачи выписывают соответствующее направление и/или медицинское заключение.

5.9. 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 Клинике, нарушения этических норм поведения в общественных местах, унижения чести и достоинства сотрудников Клиники.

5.10. В случае возникновения спорных ситуаций между пациентом и представителем Клиники, пациент или его законный представитель может обратиться по данному вопросу к главному врачу и/или Управляющему. 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 30 календарных дней с момента ее получения.

6. Качество предоставляемых услуг

6.1. 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).

6.2. 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.

6.3. Возможный дискомфорт, вызванные спецификой медицинских методик (технологий), являясь нормальной реакцией организма на физическое вмешательство или химическое воздействие препаратов, которые проходят в течение разумного срока и о которых пациент был заранее предупрежден специалистом, не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к Клинике.

6.4. 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.

7. Порядок оплаты платных услуг

7.1. Цена договора состоит из совокупной стоимости фактически оказанных Заказчику услуг, согласно действующему прейскуранту Исполнителя на день оказания услуги.

7.2. Пациент оплачивает лечение в размере 100 % стоимости планируемых в данное посещение услуг, согласно действующего на момент оплаты Прейскуранта.

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

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

8. Ответственность при предоставлении платных услуг

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. Информация о форме и способах направления обращений (жалоб) в администрацию Клиники, органы государственной власти и организации, а также почтовые адреса или адреса электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение, требование или жалоба, размещены на стендах Клиники и сайте Клиники в сети "Интернет". В случае если Заказчик не нашел вышеуказанную информацию, он вправе направить обращение (жалобу) в любой форме и любым способом.

8.4. Клиника освобождается от ответственности (ч.2 п.1 ст.401 Гражданского Кодекса РФ) за неисполнение или ненадлежащее исполнение платных медицинских услуг, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая требовалась от медицинского персонала, были приняты все меры для надлежащего исполнения своих обязательств.

8.5. 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.).

8.6. При предъявлении Заказчиком требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), исполнитель рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

9. Заключительные положения

9.1. Клиника ведет статистический и бухгалтерский учет результатов предоставляемых платных медицинских услуг населению, составляет требуемую отчетность и представляет ее в порядке и сроки, установленные законами и иными правовыми актами Российской Федерации. Медицинская организация ведет статистический и бухгалтерский учет и отчетность отдельно по основной деятельности и платным медицинским услугам.

9.2. Контроль за предоставлением платных медицинских услуг, 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 Челябинской 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.