УТВЕРЖДЕНО
Генеральным директором
ООО «Эм Эр Ай Клиник»
Сандал А.В.

12 января 2025 г.

Положение

о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в
ООО «Эм Эр Ай Клиник»

1. **Общие положения**

1.1. Настоящее положение определяет порядок и условия предоставления платных медицинских услуг пациентам ООО «Эм Эр Ай Клиник», (далее – медицинский центр Витом).

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федерального законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основан охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006».

1.3. Для целей настоящего положения используются следующие основные понятия:

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

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

«Пациент» - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

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

«Исполнитель» - медицинская организация – ООО «Эм Эр Ай Клиник», предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

1.4. Настоящее положение регулирует отношения, возникающие между исполнителями, заказчиками и потребителями при оказании платных медицинских услуг в ООО «Эм Эр Ай Клиник»

1.5. Платные медицинские услуги под торговым наименованием медицинский центр Vitom, оказываются: ООО «Эм Эр Ай Клиник» по адресам: 456830 Челябинская область, г. Касли, ул. Коммуны, дом. 65, стр. 9 и 640018 Курганская обл., г. Курган, ул. Климова, строение 85а, в соответствии с перечнем работ и услуг в лицензии на осуществление медицинской деятельности Л041-01024-74/00323158, выданной Департаментом здравоохранения Курганской области 05.06.2015г., действует бессрочно.

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

1.7. Медицинские услуги оказываются в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе: в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций и с учетом стандартов медицинской помощи, утвержденными Минздравом Российский Федерации.

1.8. Исполнитель предоставляет услуги в дни и часы (график работы), установленные генеральным директором ООО «Эм Эр Ай Клиник».

1.9. Прием Потребителей/Заказчиков происходит ежедневно, по предварительной записи, в соответствии с графиком работы клиники.

1.10. Медицинские заключения иных медицинских организаций, предоставленные пациентами, обязательно изучаются и обобщаются с объективным осмотром врачами — специалистами для постановки диагноза и назначения лечения, но не могут служить единственным основанием для проведения медицинского вмешательства и выдачи медицинских заключений врачами-специалистами Исполнителя без очного приема с осмотром.

1.11. Получение заключений специалистов медицинского центра Витом, назначение плана лечения, выполнение медицинских манипуляций, заключение об отсутствии противопоказаний к медицинским вмешательствам, допуск к деятельности может быть осуществлен только после очного приема врачей — специалистов Исполнителя, за исключением наличия направления на медицинское вмешательства, выданное на бланке медицинской организации или углового штампа с читаемыми ОГРН, ИНН, с данными пациента, диагнозом, наименованием вмешательства, анатомической области, «кратности, длительности, наименования лекарственных средств (при необходимости), заверенной подписью врача, печатью врача (специальность, ФИО) или печатью медицинской организации, срок годности направления 60 дней с даты выдачи.

2. Запись на прием

2.1. Медицинский центр Витом предоставляет плановую медицинскую помощь в амбулаторных условиях и не проводит прием пациентов по острым приступам боли, свежим травмам и другим экстренным ситуациям.

2.2. Запись на прием в медицинский центр Витом производится предварительно по контактным телефонам 8(351)700-70-42, за день или несколько дней до желаемого визита.

2.3. Прием без предварительной записи в день приема возможен только при наличии свободных мест в графике работы медицинских работников Исполнителя.

2.4. Потребитель/Заказчик может получить предварительную информацию о перечне услуг, их стоимость, порядок оплаты и другие интересующие вопросы, у администратора медицинского центра Витом по телефону 8(351)700-70-42, при личном визите на стенде - стойке центра, либо самостоятельно на сайте: www.vitom.pro.

2.5. Потребитель/Заказчик во время записи по телефону или непосредственно на стойке ресепшен медицинского центра Витом, может выбрать день и время приема из имеющихся мест в записи, о которых ему сообщит администратор. Запись является предварительной и переходит в статус подтвержденной, только после факта подтверждения Потребителем/Заказчиком визита ответом на звонок или сообщения Администратора клиники с номера 8(351)700-70-42, при невозможности ответить ответным звонком Администратору 8(351) 700-70-42 или сообщением на электронную почту kasli@vitom.pro, kurgan@vitom.pro.

2.6. Потребитель/Заказчик должен прийти на прием заблаговременно (около 15мин.), до назначенного времени, для заполнения обязательных документов (договор на оказание услуг, дополнительное соглашение к договору, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных).

2.7. Если Потребитель/Заказчик не в состоянии прийти в назначенное время, в случае необходимости отмены приема врача или изменения назначенного времени приема врача, пациент обязан предупреждать администратора Исполнителя не позднее 2 часов до начала приема.

2.10. В случае, если Потребитель не явился на прием в назначенное время без предупреждения или опоздал более чем на 15 минут, запись на данный прием будет считаться невостребованной, пациенту будет предложен другой день или другой свободный врач — специалист.

2.11. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администраторы Медицинского центра Витом предупреждают об этом Заказчика/Потребителя при первой возможности по контактному телефону, который был указан Заказчиком/Потребителем. При этом, запись переносят на другое, удобное для него время, либо по согласованию с Потребителем/Заказчиком, к другому врачу-специалисту

2.13. Пациентам, которые находятся в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, медицинский центр Витом **имеет** право отказать в предоставлении услуг, по причине наличия **противопоказаний** для оказания плановой медицинской помощи.

3. Правила поведения пациента в медицинском центре

3.1. Пациент и его сопровождающие лица, для посещения медицинского центра Витом, должны надеть бахилы, снять верхнюю одежду и повесить на вешалку в гардеробе, на 1 этаже при входе в здание, оставить в коридоре большие чемоданы, сумки или свертки. Потребитель/Заказчик должен представиться администратору, ознакомиться и подписать необходимые документы, перечисленные в п. 2.6 у администратора.

3.2. Руководство медицинского центра Витом не несет ответственности за вещи, оставленные в карманах верхней одежды пациентов (рекомендуется ценные вещи оставлять при себе).

3.3. Пациент, его законный представитель, который находится в медицинском центре Витом, сопровождающие его лица, должны относиться с уважением к сотрудникам клиники и другим пациентам, не позволять себе проявлений грубость и бестактности. Поведение посетителей клиники не должно нарушать атмосферу взаимоуважения и доброжелательности.

3.4. Центр предупреждает, что возможна задержка приема не более, чем на 15 минут в связи с непрогнозируемой сложностью оказания медицинской помощи предыдущему пациенту или возникновением необходимости оказания неотложной помощи. Потребители, ожидающие свыше 15 минут, имеют право перенести прием на другое, более удобное для него время.

3.5. В период распространения острых респираторных вирусных и других инфекций центр имеет право ограничивать или запрещать нахождение в своих помещениях сопровождающих лиц совершеннолетних пациентов, и количество сопровождающих для несовершеннолетних пациентов, а также настаивать использовать маски на органах дыхания (нос и рот), в помещениях центра, соблюдать социальную дистанцию, для минимизации распространения инфекции.

3.6. Непосредственно перед заключением Договора на оказание медицинских услуг, а в дальнейшем перед подписанием дополнительного соглашения с перечнем и условиями оказания медицинских услуг, Потребитель /Заказчик может получить полную и исчерпывающую информацию:

– несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно оказаться на состоянии здоровья Потребителя;

– об основном и сопутствующих заболеваниях, их взаимовлиянии, вариантах их течения, прогнозе для здоровья и жизни и вероятном изменения качества жизни в случае отказа от предлагаемого медицинского вмешательства либо комплекса лечения;

– о возможных вариантах медицинских вмешательств, возможных в условиях конкретной медицинской организации, с учетом материально - технической базы, лекарственного обеспечения, а также квалификации работающих специалистов и наличия разрешительных документов;

– о вероятных осложнениях, которые могут развиться во время, сразу после медицинского вмешательства или в более поздние сроки;

– о необходимости изменения плана медицинского вмешательства при возникновения непредвиденных обстоятельств во время выполнения вмешательства в случае, если пациент, в этот момент, не в состоянии выразить свою волю;

– об ожидаемом эффекте от медицинского вмешательства, возможном отсутствии положительного эффекта или ухудшении состояния и степени **достижимости** результата.

3.7. Запрещается:

3.7.1. Проявление любой форму агрессии к сотрудникам и иным лица, находящимся на территории Исполнителя.
3.7.2. Курение в помещениях и на прилегающей территории к медицинском центре Витом.
3.7.3. Распитие алкогольсодержащих напитков и нахождение на территории клиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (проведение экспертизы только в сопровождении с сотрудниками клиники и сопровождающим лицом-направителем).
3.7.4. В связи с ограничениями при оказании медицинских услуг, запрещена видеосъемка на территории Исполнителя, на которую могут попасть посетителя клиники (ст.13 ФЗ-323 «Об охране здоровья граждан») и сотрудники клиники (ст.9 ФЗ 152 «О персональных данных» без предварительного согласования с главным врачом клиники.

4. **Условия предоставления платных медицинских услуг**

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

4.2. Заказчик при оказании платных медицинских услуг руководствуется требованиями действующего законодательства РФ, иных нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание платных медицинских услуг, настоящим Положением.

4.3. При оказании платных медицинских услуг в медицинском центре Витом обеспечивается соблюдение порядков оказания медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации.

4.4. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе Потребителя/Заказчика в виде осуществления отдельных медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, с письменные согласием Потребителя/Заказчика.

4.5. Перечень платных услуг (прейскурант), утверждается генеральным директором медицинского центра Витом, и действует на момент подписания дополнительного соглашения с перечнем и сроком исполнения.

5. **Порядок предоставления платных медицинских услуг**

5.1. Исполнитель обязан оказать платную медицинскую услугу, качество которой должно соответствовать требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида действующим законодательством.

5.2. Исполнитель обязан оказать платную медицинскую услугу, определенную договором, с использованием собственных лекарственных средств, медицинских изделий, расходных материалов и других средств, если иное не предусмотрено договором.

5.3. Платные медицинские услуги оказываются при условии дачи информированного добровольного согласия Потребителя или законного представителя пациента, в порядке, установленном законодательством.

5.4. Потребителю, законному представителю пациента в доступной для него форме предоставляется информация информацию о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинскоговмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.5. Если оказание платных медицинских услуг требует применение лекарственных препаратов или медицинских изделий, по требованию Потребителя/Заказчика Исполните, обязан предоставить ему необходимые сведения об этих препаратах п изделиях в доступной для него форме, в том числе, о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

5.6. Исполнитель обязан при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные требования к оформлению и ведению медицинской документации, ведению учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

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

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

5.9. Исполнитель обязан обеспечить Потребителю или законному представителю пациента по письменному заявлению предоставление копии медицинской документации, либо ознакомление с оригиналами медицинской документации, согласно порядку, установленному действующим законодательством.

6. Порядок заключения договора

6.1. Договор на оказание платных медицинских услуг (далее - договор) заключается между ООО «Эм Эр Ай Клиник» Потребителем или законным представителем пациента или Заказчиком в письменной форме. Договор заключается между ООО «Эм Эр Ай клиник» и пациентом или его законным представителем и заказчиком, имеющим намерение приобрести, либо приобретающим платные медицинские услуги в интересах пациента. Текст договора для предварительного ознакомления размещен на сайте: www.vitom.pro, а также на стенде стойке в клинике.

6.2. На оказание платных медицинских услуг, предусмотренных договором, по желанию пациента может быть поставлена смета.

6.3. Если при оказании платной медицинской услуги возникла необходимость оказания дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, и существенного превышения по этой причине приблизительной сметы расходов, Исполнитель обязан своевременно предупредить об этом Потребителя/Заказчика, за исключением случаев, когда необходимость оказания дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, обусловлена внезапно возникшими обстоятельствами, угрожающими жизни пациента.

6.4. Исполнитель не вправе без согласия (допускается устное согласование) Потребителя/Заказчика оказывать дополнительные медицинские услуги на возмездной основе, а также обусловливать оказание одних медицинских услуг обязательным исполнением других.

6.5. В случае отказа Потребителя/Заказчика после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует Потребителя, или заказчика о расторжении договора по инициативе Потребителя, при этом Потребитель/Заказчик оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

6.6. В случае нарушения Потребителем/Заказчиком правил поведения, ООО «Эм Эр Ай Клиник» оставляет за собой право расторжения договора на оказание платных медицинских услуг с даты

установления факта нарушения с уведомлением по любому каналу коммуникации, оставленному Потребителем/Заказчиком (смс, сообщение в чате, на электронную почту).

7. Порядок оплаты медицинских услуг

7.1. ООО «Эм Эр Ай Клиник» предоставляет платные медицинские услуги. Цены на услуги указаны в прейскуранте, размещенном на официальном сайте и стенде – стойке клиники.

7.2. С прейскурантом на оказание медицинских услуг можно ознакомиться до подписания договора на оказание услуг, способами, указанными в п.3.6.

7.3. Потребитель/Заказчик обязан подтвердить факт оказанных медицинских услуг или представить свои мотивированные возражения в течение 3 (трех) рабочих дней. В случае непредставления Пациентом мотивированных возражений в указанный срок услуги считаются оказанными в полном объеме и с надлежащим качеством.

7.4. Оплата медицинских услуг производится путем внесения, как наличных денежных средств (в кассу Исполнителя»), так и по безналичному расчету.

7.5. Расчет производится по частичной предоплате или по факту предоставления услуг.

7.6. Потребителю/Заказчику выдается документ, подтверждающий произведенную оплату оказанных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, (документ установленного образца), сумма в котором соответствует стоимости медицинских услуг, указанной в договоре и прейскуранте цен.

7.7 Для оформления справки об оказании медицинских услуг Заказчик/Потребитель, обращается лично, в заявлении Оказывается в пользу какого лица (налогоплательщика) выдается справка с указанием его статуса. Форма заявления, нормативно -правовые основания и порядок оформления заявления размещен на сайте во вкладке «О центре - Правовая информация - Справка об оплате медицинских услуг в налоговую инспекцию для возврата налога» — форма доступна для скачивания. Выдача справки осуществляется Администраторами при получении паспорта.

8. Ответственность ООО «Эм Эр Ай Клиник» и контроль за оказанием платных медицинских услуг

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

8.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления некачественной медицинской услуги, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.3. ООО «Эм Эр Ай Клиник» не несет ответственности за оказание медицинских услуг в неполном либо меньшем объеме, чем предусмотрено настоящим договором, в случаях предоставления Потребителем неполной и недостоверной информации о своем здоровье.

8.4. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силой, а также по иным оснований, предусмотренных законом.

8.5. Контроль соблюдения порядка и условий оказания платных медицинских услуг в медицинской организации осуществляется в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также органами государственного контроля в соответствии с их полномочиями.