УТВЕРЖДЕНО
Приказом ООО «Уральский центр кинезиотерапии»
№ 9 от 15.05.2025г.

П О Л О Ж Е Н И Е
о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «Уральский центр кинезиотерапии »

г. Екатеринбург
2025г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о предоставлении платных медицинских услуг в ООО «Уральский центр кинезиотерапии» (далее - Положение, Медицинская организация соответственно) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации 11.05.2023 N 736, другими нормативно-правовыми актами, регулирующими вопросы охраны здоровья граждан и определяет требования к оказанию платных медицинских услуг в Медицинской организации гражданам с целью более полного удовлетворения потребности населения в медицинской помощи.

1.2. В настоящем Положении используются следующие понятия:

1.2.1. 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.

1.2.2. Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

1.2.3. 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 от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.2.4. Заказчик - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.

1.2.5. Исполнитель - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

2. Основания и условия оказания платных медицинских услуг

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

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

2.3. Основаниями для оказания платных медицинских услуг являются:

2.3.1. Оказание медицинских услуг на иных условиях, чем предусмотрено программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, территориальными программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и (или) целевыми программами, по желанию потребителя (заказчика).

2.3.2. Предоставление медицинских услуг анонимно (кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации).

В таких случаях перед получением медицинских услуг Пациент информируется о правовых последствия такого решения: невозможности получить направление в стороннюю медицинскую организацию; невозможности оформления листка нетрудоспособности; невозможности получения справки о медицинских услугах для получения социального налогового вычета; невозможности использования результатов лабораторных исследований для плановой госпитализации, профилактических осмотров и т.п.

2.3.3. Предоставление медицинских услуг гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.

2.3.4. Добровольное желание гражданина или его законного представителя получить медицинскую услугу на возмездной основе.

2.4. Медицинская помощь в экстренной форме всем категориям граждан оказывается бесплатно..

2.5. Платные медицинские услуги оказываются Медицинской организацией на основании Лицензии от 21.02.2020 г. № ЛО41-01021-66/00368591, срок действия: бессрочно, выданной Министерством

здравоохранения Свердловской области, на следующие виды медицинской деятельности: При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: лечебной физкультуре, медицинскому массажу, физиотерапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: мануальной терапии, неврологии, организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии, ревматологии, реефлексотерапии, спортивной медицине, травматологии и ортопедии, физиотерапии; перечнем платных медицинских услуг с указанием их стоимости (прейскурантом), утвержденным руководителем Медицинской организации.

2.6. При оказании платных медицинских услуг Медицинской организацией соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, а именно:

2.6.1. Оказание платных медицинских услуг осуществляется в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, консультации и лечения, разрешенными на территории Российской Федерации в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.6.2. Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

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

2.7. Сроки и порядок оказания медицинских услуг определяются планом диагностики и лечения, согласованным лечащим врачом и пациентом, и отражаются в медицинской документации.

2.8. Медицинская организация обеспечивает потребителей (заказчиков) достоверной информацией в доступной форме (на информационных стендах (стойках), в общедоступном месте, у администратора), в Интернете на сайте Медицинской организации https://uralkinesis.ru/): достоверная, доступная и бесплатная информация, включающая в себя:

- сведения о Медицинской организации, месте ее нахождения;
- адрес сайта Медицинской организации (на стендах, на стойке администратора);
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- перечень платных медицинских услуг с указанием их стоимости (Прейскурант);
- об условиях предоставления и получения платных медицинских услуг;
- методах оказания медицинской помощи, связанные с ними риски, виды медицинского вмешательства, их последствия и ожидаемые результаты оказания медицинской помощи;
- сведения о режиме работы организации (кабинетов);
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- образец договора на оказание платных медицинских услуг;
- стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя (при наличии у исполнителя такого сайта) ссылок на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;
- сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг (п. 5.14 настоящего Положения);
-Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации 11.05.2023 N 736;
- копия настоящего Положения.

2.9. Медицинская помощь не может быть оказана обществом на платной основе в случаях:

-оказания медицинской помощи по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях;

-отсутствия соответствующего договора об оказании услуг на платной основе с пациентом (хозяйствующим субъектом);

-отсутствия информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством РФ об охране здоровья граждан;

-иных случаях, установленных действующим законодательством РФ.

3. Порядок заключения договора медицинских услуг

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

3.2. Договор должен содержать:

3.2.1. Сведения об исполнителе:

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

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

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

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

данные документа, удостоверяющего личность;

3.2.4. Сведения о законном представителе потребителя или лице, заключающем договор от имени потребителя:

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

данные документа, удостоверяющего личность.

3.2.5. Сведения о заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель являются одним лицом):

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

данные документа, удостоверяющего личность заказчика;

данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя;

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

3.2.6. Перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором.

3.2.7. Стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты.

3.2.8. Условия и сроки ожидания платных медицинских услуг.

3.2.9. Сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя:

фамилия, имя, отчество (при наличии);

должность;

документ, подтверждающий полномочия указанного лица.

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

3.2.11. Ответственность сторон за невыполнение условий договора.

3.2.12. Порядок изменения и расторжения договора.

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

3.2.14. Иные условия, определяемые по соглашению сторон.

3.3. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

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

3.5. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на

возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и (или) заказчика.

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

3.6. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

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

3.8. В целях защиты прав потребителя медицинская организация по обращению потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

3.8.1. Копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения).

3.8.2. Справка об оплате медицинских услуг по установленной форме.

3.8.3 Рецептурный бланк, заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации.

3.9. Заключение договора и оплата медицинских услуг заказчиком в случаях, если заказчик выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном разделом IV Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736.

4. Цены на платные медицинские услуги и порядок оплаты

4.1. Стоимость медицинских услуг определяется на основании сметы с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг. Цена на платные медицинские услуги должна быть выражена в рублях.

4.2. Цены на платные медицинские услуги формируются Медицинской организацией. Стоимость платных медицинских услуг определяется в соответствии с действующим на момент их оплаты прейскурантом платных медицинских услуг, утвержденным руководителем Медицинской организации.

4.3. Медицинская организация вправе по своему усмотрению предоставлять льготы для отдельных категорий граждан.

4.4. Если заказчиком по договору на оказание платных медицинских услуг является юридическое лицо, оплата предоставленных медицинских услуг производится на основании счетов на оплату в порядке и сроки, установленные договором.

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

4.6. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором. Оплата производится на основании Договора (дополнительных соглашений к Договору) об оказании платных медицинских услуг, подписанного заказчиком (потребителем) и исполнителем.

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

4.8. Возврат денежных средств, внесенных в качестве предоплаты за оказание платных медицинских услуг, за вычетом фактически понесенных исполнителем расходов производится на основании письменного заявления потребителя (заказчика) в порядке и сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

4.9. Для целей налогообложения по заявлению лица, оплатившего услуг, исполнитель предоставляет справку об оплате медицинских услуг в порядке и сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

5. Порядок предоставления платных медицинских услуг

5.1. Основаниями для оказания платных медицинских услуг являются договоры на оказание платных

медицинских услуг с приложением документа, подтверждающего оплату медицинских услуг, гарантийного письма от заказчиков (страховых организаций).

5.2. Платные медицинские услуги оказываются врачами и иными медицинскими работниками в соответствии со своей специальностью (квалификацией).

5.3. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к таким услугам.

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

5.5. Потребитель обязан предоставить медицинскому работнику до оказания медицинской услуги необходимые сведения о своем самочувствии, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении и другую необходимую информацию, касающуюся его здоровья, а также сведения об изменении состояния здоровья в период лечения.

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

5.7. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Самовольный вынос медицинской карты из Медицинской организации строго запрещен.

5.8. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

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

б) об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

5.9. При получении платных медицинских услуг потребитель обязан соблюдать назначенное время получения услуги, соблюдать санитарно-эпидемиологический режим, режима работы медицинской организации, установленные Медицинской организацией правила, в том числе Правила внутреннего распорядка.

5.10. Исполнитель при оказании платных медицинских услуг обязан соблюдать требования, предъявляемые к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, и обеспечивать применение разрешенных к применению в Российской Федерации лекарственных препаратов, медицинских изделий, специализированных продуктов лечебного питания, дезинфицирующих средств.

5.11. Исполнитель обязан незамедлительно проинформировать потребителя о возникновении обстоятельств, которые могут привести к снижению качества оказываемой медицинской услуги, разъяснив ему в доступной форме возможные последствия наступления данных обстоятельств.

5.12. Предоставление медицинских услуг происходит в порядке предварительной записи. Предварительная запись осуществляется через администраторов центра Медицинской организации, по телефонам, указанным на сайте https://uralkinesis.ru/, в поисковых системах сети Интернет или путем личного обращения потребителя (заказчика) к администратору Медицинской организации. При записи на прием к врачу или специалисту пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, а также информацию о том, обращался ли он в Медицинскую организацию ранее.

5.13. Платные медицинские услуги предоставляются по направлению от лечащего врача данной Медицинской организации. По направлению врача из другой клиники, медицинские услуги не оказываются (если иное не предусмотрено соответствующим приказом руководителя Медицинской организации).

5.14. Срок ожидания предоставления платных медицинских услуг определяется пожеланиями пациента, графиком работы медицинских специалистов Медицинской организации и не может превышать 1 (одного месяца) с даты первичного обращения с целью предварительной записи.

5.15. Медицинская организация оставляет за собой право переноса сроков приема пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его законного представителя).

5.16. Если потребитель (заказчик) обратился в Медицинскую организацию впервые, в назначенный день, не позднее чем за 15 минут до приема, необходимо обратиться к администратору для оформления медицинской карты, заключения договора на оказание платных медицинских услуг, а также получения иной информации в связи с заключением договора; после оформления необходимой документации - обратиться в кабинет конкретного специалиста, оказывающего медицинскую услугу.

5.17. В случае невозможности явиться для оказания платных услуг пациенту необходимо сообщить об этом не менее чем за 24 часа по телефонам Медицинской организации, при пропуске занятия – не менее чем

за 2 часа до начала занятия.

5.18. В некоторых случаях врач может рекомендовать повторно пройти те или иные исследования.

5.19. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Информированное добровольное согласие дается гражданином или его законным представителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

Информированное добровольное согласие должно быть получено представителем Медицинской организации до момента оказания платной медицинской услуги.

5.20. До заключения договора потребитель (заказчик) в письменной форме уведомляется о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) 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 сказаться на состоянии здоровья потребителя (заказчика).

5.21. В соответствии со статьей 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 №152, пациент (заказчик) дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками Медицинской организации. Обработка персональных данных пациента производится Медицинской организацией в соответствии с «Политикой в отношении обработки персональных данных», на основании полученного от Пациента письменного согласия. При обработке персональных данных Медицинская организация принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для сохранения конфиденциальности и защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, распространения, а также от иных неправомерных действий.

5.22. Пациенту (Заказчику) запрещено ведение аудио-, видеозаписи оказания медицинских услуг работниками Медицинской организации. Изображение человека (фотография или видеозапись), его голос наряду с иными физиологическими и биологическими характеристиками относятся к биометрическим персональным данным человека, обработка (сбор, запись и пр.) которых без его согласия влечет наступление административной ответственности (ст. 13.11 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации).

5.23. Пациенту, заказчику, сопровождающему лицу запрещено входить в технические и служебные помещения Медицинской организации.

5.24. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

5.25. Пациент, заказчик, сопровождающее лицо обязан(ы) соблюдать санитарно-эпидемиологический, противопожарный режимы (входить в центр в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, соблюдать масочный режим (в соответствии с специальными распоряжениями компетентных органов).

5.26. Пациент, заказчик, сопровождающее лицо обязан(ы) бережно относиться к имуществу Медицинской организации, причиненный ущерб подлежит возмещению.

5.27. Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних лиц во время нахождения в Медицинской организации, за информирование несовершеннолетних о порядке оказания услуг, соблюдения ими настоящих Правил, несут их законные представители (родители, опекуны, попечители).

5.28. Пациент (законный представитель) должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

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

5.30. Результат оказанных медицинских услуг оформляется Актом об оказании платных медицинских услуг, который составляется в двух экземплярах, по одному экземпляру для потребителя и исполнителя, либо в трех, по одному экземпляру для потребителя исполнителя и Заказчика (если Договор трехсторонний).

6. Контроль оказания платных медицинских услуг, рассмотрение обращений потребителей

6.1. Первичный контроль за соблюдением настоящего Положения осуществляется Врачебной комиссией Медицинской организации (далее - Врачебная комиссия).

6.2. Потребитель (Заказчик) может обратиться в Медицинскую организацию с заявлением по всем

интересующим его вопросам, а также претензией на действия (бездействия) работников Медицинской организации на имя руководителя Медицинской организации или главного врача или обратиться лично в часы приема.

При личном приеме Потребитель (Заказчик) предъявляет документ, удостоверяющий его личность (и полномочия, если является представителем заявителя).

6.3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия заявителя (представителя), может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Рассмотрением обращений заявителей, не связанных с оказанием медицинской услуги (выдача справок, документации, решение иных организационных вопросов), занимается руководитель Медицинской организации.

6.5. Рассмотрением претензий заявителей, связанных с оказанием платной медицинской услуги, занимается Врачебная комиссия в соответствии с пунктом 4.24 Приказа Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 г. № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

6.5.1. При поступлении претензии Врачебная комиссия рассматривает данную претензию и решает вопрос о ее обоснованности. Врачебной комиссии рекомендуется пригласить пациента (представителя) на заседание Врачебной комиссии по рассмотрению претензии, в письменной форме (заказным письмом).

6.5.2. На основании решения Врачебной комиссии, главный врач Медицинской организации принимает решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении претензии. На основании решения Врачебной комиссии, оформленного протоколом (приобщается к карте пациента), потребителю (заказчику) предоставляется соответствующий ответ, в котором могут быть предложены варианты урегулирования возникших разногласий. Ответ на претензию потребителя (заказчика) подписывается руководителем.

6.6. В соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ Срок рассмотрения и направления (выдачи) ответа заявителю: в течение 30 календарных дней с даты получения и регистрации обращения. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. При этом заявитель уведомляется о продлении срока его рассмотрения.

6.7. К отношениям между потребителем (заказчиком) и Медицинской организацией применяется также Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», которым предусмотрен 10-ти дневный срок для удовлетворения отдельных требований потребителя (заказчика).

6.8. Письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов и о принятых мерах направляется заявителю по обратному адресу, либо адресу, указанному в обращении, почтой России (электронной почтой).

6.9. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.10. Контроль организации и качества оказания платных медицинских и иных услуг населению, а также правильности взимания платы за них осуществляют в пределах своей компетенции органы государственной власти и организации, на которые в соответствии с законодательством Российской Федерации возложены эти функции.

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

7.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор – лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья пациента. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с находящейся в Медицинской организации медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

7.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, прогнозе, методам обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

7.3. Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской

документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

7.4. Основанием для ознакомления пациента с медицинской документацией является поступление в Медицинскую организацию запроса. Письменный запрос должен содержать: ф.и.о. пациента (ф.и.о. законного представителя); место жительства (пребывания) пациента; реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос; реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя (при необходимости); период оказания пациенту медицинской помощи в Медицинской организации, за который пациент желает ознакомиться с медицинской документацией; почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа; номер контактного телефона.

7.5. Письменный запрос направляется по почте либо доставляется в Медицинской организации нарочно.

7.6. Максимально срок ожидания пациентом, его законным представителем возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

7.7. Ознакомление пациента, его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении Медицинской организации в присутствии ответственного работника.

7.8. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

7.9. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

8. Ответственность исполнителя и потребителя

8.1. Исполнитель несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации:

- за несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории Российской Федерации;
- за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора на оказание платных медицинских;
- за причинение вреда здоровью и жизни потребителя (за исключением случаев причинения вреда, вызванного нарушением потребителями (заказчиками) условий договора и настоящего Положения).

8.2. Заказчик и потребитель несут ответственность за нарушение условий договора и настоящего Положения.

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

8.4. Исполнитель, заказчик и потребитель освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании платных услуг, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным обстоятельствам, являющимся в силу действующего законодательства основаниями для освобождения от ответственности.

8.5. Претензии и споры, возникшие между потребителем и исполнителем, разрешаются путем переговоров либо в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9. Заключительные положения

9.1. Контроль за организацией работы и качеством выполнения Исполнителем платных услуг, за порядком формирования стоимости платных услуг и порядком их оплаты осуществляют соответствующие уполномоченные органы и организации в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.2. На информационных стендах (стойке) Медицинской организации имеется в наличии Книга отзывов и предложений.