

УТВЕРЖДЕНО

Приказом генерального директора

ООО "КЛИНИКА МИРОВАЯ КОСМЕТОЛОГИЯ" От «29» декабря 2023 г. №19

Введены в действие с «29» декабря 2023г.

Глуценко К. А.

ПОЛОЖЕНИЕ

**О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
В ОБЩЕСТВЕ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"КЛИНИКА МИРОВАЯ КОСМЕТОЛОГИЯ"**

Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в частности, соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

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

ООО "КЛИНИКА МИРОВАЯ КОСМЕТОЛОГИЯ" зарегистрировано по юридическому адресу: 614015, Пермский край, г. Пермь, ул. Екатерининская, дом 96, этаж первый, вход отдельный.

Адрес фактического осуществления деятельности: 614015, Пермский край, г. Пермь, ул. Екатерининская, дом 96, этаж первый, вход отдельный.

Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (ОГРН 1225900000633).

Лицензия на осуществление медицинской деятельности № Л041-01167-59/01011595, **выдана:** 29.12.2023 года, выданной Министерством здравоохранения Пермского края. В соответствии с п. 3 ст.22 ФЗ от 04.05.2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» лицензия действует бессрочно.

Клиника осуществляет следующие работы и услуги:

при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу в косметологии;

при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: косметологии;

Платные медицинские услуги, оказываемые в Клинике, перечислены в Прейскуранте (приложение № 2 настоящего Положения) и размещены на информационном стенде и на сайте Клиники.

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

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 «О основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; «территориальная программа государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации, проживающим в Пермском крае, бесплатной медицинской помощи» — программа медицинской помощи населению, оказываемая медицинским учреждением на бесплатной для населения основе и финансируемая из средств государственного бюджета и средств обязательного медицинского страхования (далее - ОМС);

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Клиника предоставляет платные медицинские услуги:

- при предоставлении медицинской помощи лицам, не имеющим права на получение бесплатной медицинской помощи по Территориальной программе государственных гарантий;
- по желанию потребителя (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;
- при самостоятельном обращении граждан за получением медицинских услуг.

2.2. Платные услуги предоставляются в виде профилактической и лечебно-диагностической помощи и осуществляются: по договорам с физическими (гражданами Российской Федерации, иностранцами) и юридическими лицами (предприятиями любых форм собственности, учреждениями, организациями);

2.3. Клиника не предоставляет платные услуги при состояниях пациента, требующих оказания неотложной и экстренной медицинской помощи (в соответствии со ст. 21 ФЗ № 323), и при отсутствии заключенного договора на оказание платных медицинских услуг.

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

3. Организация предоставления платных услуг и оформления документов.

3.1. Порядок предоставления платных медицинских услуг

3.1.1. При оказании платных услуг Клиника обеспечивает граждан доступной и достоверной информацией, размещенной для всеобщего ознакомления на информационном стенде:

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);

перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях;

выписку из единого государственного реестра юридических лиц или единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей;

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

3.1.3. В случае временного приостановления деятельности медицинской организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий Клиника обязана 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. До заключения Договора, Клиника в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) 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.

3.1.5. Предоставление платных медицинских услуг льготным категориям граждан не предусмотрено.

3.2. Порядок оформления документов

3.2.1. Оказание медицинской помощи в Клиники осуществляется на основании Договора о предоставлении платных медицинских услуг, дополнительных соглашений и приложений к нему. При заключении договора пациенту (законным представителям) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

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 и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;
- фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);
- фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;
- наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;
- перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
- стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
- условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
- должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись; фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;
- ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- порядок изменения и расторжения договора (по предварительному уведомлению пациента и согласованию обеих сторон договора);
- иные условия, определяемые по соглашению сторон.

Для оформления документов на первом приеме 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.

В оформлении договора может быть отказано в случае непредставления документов, указанных в настоящем пункте, за исключением оказания экстренной медицинской помощи.

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»).

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 (форма № 025/у) или история болезни. В ней регистрируются паспортные данные, исходное состояние, диагноз, ход и результат лечения.

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

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

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.

Клиника выдает пациенту следующие медицинские документы:

выписку (эпикриз) с указанием диагноза, рекомендаций, назначений;

результаты лабораторных исследований;

протокол проведенного диагностического исследования;

рецепты на рекомендуемые лекарства;

направления на дополнительные диагностические обследования (при необходимости).

3.3. Порядок оформления платных медицинских услуг.

3.3.1. Пациент, имеющий желание получить консультацию врачей-специалистов Клиники, записывается на прием по тел. 8 (342) 233-44-16

3.3.2. Пациент приходит в Клинику за 15-20 минут до назначенного времени. Администратор предоставляет для ознакомления Договор на платные медицинские услуги, который пациент подписывает. Также для ознакомления предоставляются настоящие Правила и Правила поведения

пациентов и посетителей в ООО «Клиника Мировая косметология». Администратор оформляет медицинскую карту пациента либо историю болезни.

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

3.3.4. Пациент проходит в кабинет врача на первичную консультацию (прием). Повторной считается консультация при регулярных явках пациента в течение 3-х месяцев. При обращении пациента, превышающем период более чем в 3 месяца, консультация (прием) считается первичной.

3.3.5. При опоздании Пациента более чем на 15 минут Администратор в праве отказать в предоставлении услуги в день записи.

3.4. Порядок возврата пациенту денежных средств.

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

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

3.4.2. Порядок возврата наличных денежных средств не в день получения услуги.

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

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. Форма предоставления платных услуг.

4.1. Прием пациентов осуществляется в помещении Клиники по предварительной записи. Время работы ежедневно с 9.00 до 21.00.

График работы специалистов определяется в рабочем порядке. Порядок работы в праздничные дни устанавливается приказами директора.

Пациент записывается на необходимые ему медицинские услуги (консультативный прием) предварительно лично или по телефону 8 (342) 233-44-16.

День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором. Пациент является на приём 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 15 минут 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.

4.2. Исполнитель вправе отказать Пациентам в медицинском обслуживании в случаях: - явки по поводу оказания медицинских услуг вовремя, 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.

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

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, объём, прогноз лечения, о чём подробно информирует пациента.

Также пациент (законные представители) предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской документации, где пациент (законные представители) делает письменную отметку о согласии с предложенным планом лечения.

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.

Лечащий врач по согласованию с администрацией может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом и/или законных представителей Положения о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО "КЛИНИКА МИРОВАЯ КОСМЕТОЛОГИЯ", Правил поведения пациентов и их законных представителей в ООО "КЛИНИКА МИРОВАЯ КОСМЕТОЛОГИЯ", нарушения этических норм поведения в общественных местах, унижения чести и достоинства сотрудников Клиники.

В случае возникновения спорных ситуаций между пациентом и представителем Клиники, пациент или его законный представитель может обратиться по данному вопросу к главному врачу и директору.

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

5. Качество предоставляемых услуг

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

Осложнения, наступившие после оказания медицинской услуги в случае несоблюдения (нарушения) пациентом рекомендаций, данных врачом-специалистом (предписанный режим, не

явка на прием на плановый осмотр, 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.

Возможный дискомфорт, вызванный 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.

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

6. Порядок оплаты платных услуг.

Цены на платные услуги устанавливаются в соответствии с действующим законодательством.

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

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).

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

7. Ответственность при предоставлении платных услуг.

В соответствие 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.

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.

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

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. 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 Пермского края, а также другие государственные организации, на которые в соответствии с законами и иными правовыми актами

федерального и регионального уровня возложена проверка деятельности медицинских учреждений.

9. Дополнительная информация.

Очень важно осознание такого факта, что все вместе: высокая квалификация врачей, техническая оснащенность клиники, применение новейших методов диагностики и лечения и т.д. все же недостаточно для получения наилучшего результата при оказании медицинской услуги.

Требуется активное участие самого пациента (законных представителей) и без этого медицинская услуга не может обеспечить в 100 % случаев положительный результат и прогноз.