ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

«ДИАГНОСТИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ АПЕКС» (ООО «ДВА-А»)

Настоящие Правила внутреннего распорядка и предоставления платных медицинских услуг (далее – Правила) определяют порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг в «Диагностической клинике Апекс» (ООО «ДВА-А») (далее - Исполнитель).

**Исполнитель не участвует в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (**далее – ТПГГБМП).

1. **Нормативно - правовая база**
   1. Настоящие Правила разработаны в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

* Гражданским кодексом Российской Федерации;
* Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
* Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
* Другими нормативными правовыми актами, регулирующими данный вид деятельности, в целях защиты прав и свобод человека и гражданина в области охраны здоровья, а также упорядочения процесса оказания медицинских услуг на платной основе.

1. **Общие положения**
   1. Понятия, используемые в настоящих Правилах:

* 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 (далее - договор);
* 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 основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу Потребителя;
* Исполнитель - медицинская организация: ООО «ДВА-А» (далее по тексту – Диагностическая клиника), предоставляющая платные медицинские услуги Потребителям;
  1. В соответствии с действующим законодательством граждане имеют право на получение платных медицинских услуг;
  2. Платные медицинские услуги оказываются Потребителям за счет личных средств граждан, и иных средств на основании возмездных договоров оказания медицинских услуг в соответствии с разделом настоящих Правил;
  3. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему, срокам и порядку их оказания, определяются по соглашению сторон в соответствии с условиями договоров оказания медицинских услуг, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены иные требования. Платные медицинские услуги могут оказываться как в объеме стандартов медицинской помощи, так и в объеме, превышающем стандарт медицинской помощи по просьбе потребителя при наличии специалистов у исполнителя и лицензии на соответствующие виды медицинской помощи;

1. **Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг**
   1. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации и учредительными документами вправе оказывать платные медицинские услуги Потребителю могут быть оказаны платные медицинские услуги (в т.ч. консультации специалистов) только в соответствии с настоящими правилами, видами деятельности, указанными в лицензии, по прейскуранту исполнителя и при наличии специалистов;
   2. Исполнитель имеет право оказывать Потребителям платные медицинские услуги:

* при самостоятельном обращении гражданина;
* пациентам, не достигшим 15 летнего возраста, (старше 14 лет 11 месяцев 30 дней), и лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, в присутствии родителей, или законных представителей Пациента[[1]](#footnote-1);
* гражданам иностранных государств и лицам без гражданства;
  1. Основанием для предоставления услуг на платной основе является добровольное волеизъявление Потребителя (Заказчика) или его законного представителя, а также их согласие на приобретение платных медицинских услуг;
  2. Предоставление платных медицинских услуг осуществляется в соответствии с:
* Письменными Договорами, Заключаемыми между Исполнителем и Потребителем – физическим лицом, имеющим намерение приобрести соответствующие медицинские услуги на оказание медицинских услуг по Прейскуранту;
* Письменными договорами оказания платных медицинских услуг, заключаемым с Заказчиком – физическим лицом, имеющим намерение приобрести платные медицинские услуги в пользу Потребителя.
* Письменными договорами оказания платных медицинских услуг, заключаемым с Заказчиком – юридическим лицом, имеющим намерение приобрести платные медицинские услуги в пользу Потребителя.
  1. В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», потребитель, при заключении договора подписывает Согласие на обработку персональных данных.
  2. Для получения платных медицинских услуг Потребитель должен иметь при себе документ удостоверяющий личность;
  3. В соответствии со статьей 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, в котором Исполнителю предоставлена полная информация о целях, методах оказания медицинской помощи, риске, последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи. Платные медицинские услуги предоставляются только при наличии указанного согласия потребителя, либо его законного представителя.
  4. Оказание конкретной медицинской услуги, из перечисленных в прейскуранте, производится исполнителем после оплаты ее стоимости Потребителем.
  5. Расчеты с физическими лицами за предоставление платных медицинских услуг осуществляются с применением контрольно-кассовых машин, и (или) безналичным перечислением. Потребителю (Заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату платных медицинских услуг.
  6. В случае если предполагается оказание дополнительных медицинских услуг (комплекса медицинских услуг), Исполнитель обязан проинформировать Потребителя о стоимости таких услуг до начала их оказания, а также о том, что из-за оказания дополнительных услуг по медицинским показаниям сумма может быть изменена. Оказание дополнительных медицинских услуг (в т.ч. комплекса) производится Исполнителем после получения информированного добровольного согласия и предоплаты;
  7. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых, должно соответствовать требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.
  8. Выдача Потребителю медицинской документации (результаты обследования, заключения врачей специалистов, справки, листки временной нетрудоспособности) производится лично при наличии документа, удостоверяющего личность либо путем размещения информации в Личном кабинете Потребителя.
  9. Результаты обследования выдаются в виде врачебного заключения на бумажном носителе с записью исследования на CD-диск, а также размещаются в Личном кабинете Потребителя.
  10. Регистрация результата исследования, по желанию Потребителя, на альтернативный носитель (флеш-накопитель, пленка) оплачивается Потребителем дополнительно.

1. **Права, обязанности, ответственность Потребителя (Заказчика)**
   1. Потребитель имеет право:
      1. На выбор формы получения платных медицинских услуг путем:

* Заключения договора о предоставлении платных медицинских услуг с исполнителем самостоятельно, либо его доверенным лицом (законным представителем: мать, отец, усыновитель, опекун, попечитель);
* Заключения договора возмездного оказания медицинских услуг, заключаемым с Заказчиком – юридическим лицом, имеющим намерение приобрести платных медицинских услуг в пользу Потребителя.
  + 1. На получение полной информации:
* Об объеме и условиях получения платных медицинских услуг;
* О конкретном медицинском работнике, оказывающем соответствующую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
* О методах оказания медицинской помощи, в т.ч. альтернативной;
  + 1. На проведение по его просьбе консилиума;
    2. На письменный отказ в одностороннем порядке от получения платных медицинских услуг, оплатив при этом фактически понесенные Исполнителем расходы;
    3. На выбор врача, с учетом согласия врача, и графиком работы врача;
    4. На получение консультаций врачей-специалистов исполнителя в соответствии с лицензией, графиком их работы, в соответствии с прейскурантом исполнителя. Консультации врачей-специалистов исполнителя проводятся только при наличии информированного добровольного согласия пациента;
    5. На облегчение боли, связанной с заболеванием, и медицинским вмешательством;
    6. На выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, указанных в информированном согласии на медицинское вмешательство;
    7. На защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
    8. На отказ от медицинского вмешательства;
    9. На возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему платных медицинских услуг;
    10. На обращение с исковым заявлением в судебные инстанции.
  1. Потребитель обязан:
     1. Оплатить медицинскую услугу в сроки, и в порядке, которые определены договором;
     2. Оплатить фактически понесенные расходы, связанные с Исполнением обязательств по договору в случае расторжения договора по инициативе Потребителя. В случае отказа от дальнейшего оказания услуг Потребитель подает письменное заявление на имя директора ООО «ДВА-А» о возврате денежных средств с учетом удержания суммы за фактически понесенные Исполнителем расходы, прилагая к заявлению кассовый чек, подтверждающий факт оплаты.

Возврат денежных средств Потребителю производится бухгалтерией ООО «ДВА-А» после рассмотрения заявления о возврате генеральным директором и сверки расчетов;

* + 1. Сообщать достоверные сведения о своем самочувствии, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении в других ЛПУ и у других специалистов и другую информацию, касающуюся своего здоровья, а также об изменениях в состоянии здоровья в период оказания услуг;
    2. Выполнять требования медицинского персонала при оказании медицинских услуг, соблюдать правила поведения в ООО «ДВА-А»;
    3. Заботиться о своем здоровье, не предпринимать действий, наносящих ущерб здоровью других граждан;
    4. Являться на исследование за 20 минут до назначенного времени. При невозможности своевременного посещения клиники, Потребитель обязан заблаговременно предупредить Исполнителя через регистратуру, или контактному телефону Диагностической клиники.
    5. При опоздании Потребителя на 20 и более минут, Исполнитель оставляет за собой право на перенос времени получения услуги или её отмену по следующему алгоритму:
* Если следующий по времени Потребитель (Пациент) не подтверждает свой прием, то опоздавший Потребитель принимается в освободившееся время;
* Если следующий по времени Потребитель (Пациент) подтверждает прием, либо
* времени для оказания полноценной и качественной услуги недостаточно, то проведение исследования переносится на ближайшее свободное удобное для Потребителя время.
  + 1. Бережно относиться к имуществу Исполнителя. В случае причинения ущерба любому виду имущества (уничтожение, порча, повреждение и т.д.) виновный добровольно возмещает причиненный ущерб Исполнителю в течение 7 (семи) рабочих дней, либо Исполнитель имеет право взыскивать его с виновного в установленном законом порядке.
  1. Потребитель несет ответственность:
     1. За достоверность предоставляемых медперсоналу Исполнителя сведений, в том числе информации о своем здоровье;
     2. За невыполнение условий заключенного договора;
     3. За курение в помещении Диагностической клиники, пользование открытым пламенем (спичками, зажигалкой и пр.), принесенные с собой легковоспламеняющиеся и горючие жидкости;
     4. За нахождение в Диагностической клинике в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.
     5. За нахождение в помещении Диагностической клиники с животными, на роликовых коньках, использование самокатов, гироскутеров, игрушек с дистанционным управлением.

1. **Права, обязанности, ответственность Исполнителя**
   1. Исполнитель имеет право:
      1. Оказывать Потребителям платные медицинские услуги в соответствии с действующим законодательством, условиями и порядком, изложенным в настоящих Правилах;
      2. Требовать предоставление Потребителем необходимых сведений о состоянии здоровья, прошлых заболеваниях, госпитализациях, консультациях, проведенном лечении и другую необходимую информацию, касающуюся его здоровья;
      3. Требовать от Потребителя выполнения требований медицинского персонала при выполнении ими исследования, а также соблюдения правил поведения в помещениях Диагностической клиники;
      4. Требовать от Потребителя оплаты медицинских услуг в соответствии с Прейскурантом;
      5. На освобождение от ответственности за неисполнение, или ненадлежащее исполнение договора, если последние произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
   2. Исполнитель обязан:
      1. Осуществлять медицинскую деятельность в соответствии с требованиями нормативных правовых актов РФ;
      2. Информировать граждан о возможности получения медицинской помощи;
      3. Обеспечивать соответствие предоставляемых платных медицинских услуг требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики, лечения, а также средствам медицинского назначения, разрешенным на территории Российской Федерации;
      4. Соблюдать врачебную тайну, в том числе конфиденциальность персональных данных, включая информацию о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
      5. Предоставить на сайте Исполнителя в сети Интернет, а также информационных стендах Диагностической клиники по адресу: 630112, г. Новосибирск, ул. Фрунзе, дом: 71/1, следующие сведения:

* Наименование и адрес места нахождения Исполнителя;
* Данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об Исполнителе 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), наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
* Перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (Прейскурант);
* Настоящие Правила;
* Сведения о медицинских работниках, оказывающих платные медицинские услуги (профессиональное образование, квалификацию и сертификацию (аккредитацию));
* Режим работы Исполнителя, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
* Адреса и телефоны Министерства здравоохранения Новосибирской области, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и в сфере защиты прав Потребителей и благополучия человека.
  + 1. По требованию Потребителя и (или) Заказчика предоставлять:
* копию свидетельства о внесении Исполнителя в Единый государственный реестр юридических лиц, копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг);
* Информацию о правилах предоставления платных медицинских услуг.
  + 1. На основании произведенных исследований готовить письменное заключение.
    2. Информировать органы внутренних дел в порядке, установленном федеральными органами исполнительной власти, о поступлении пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий;
    3. Соблюдать установленные законодательством РФ требования к оформлению и хранению медицинской документации;
    4. Соблюдать настоящие Правила;
    5. По требованию Потребителя (Заказчика), оплатившего услуги, выдать «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации» в соответствии с действующим законодательством в срок до 15-ти дней;
    6. Проявлять при оказании медицинских услуг уважительное и гуманное отношение к Потребителю.
  1. Исполнитель несет ответственность:
     1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
     2. За несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории Российской Федерации;
     3. За причинение вреда здоровью и жизни пациента.
  2. Исполнитель не несет ответственность:
     1. За не предоставление медицинской услуги или некачественное ее предоставление, если причиной этого явилось:
* Предоставление Потребителем недостоверной информации;
* Невыполнение Потребителем рекомендаций Исполнителя;
* Оказание медицинской услуги по настоянию Потребителя против рекомендаций Исполнителя;
* Несвоевременная явка к Исполнителю;
* Отрицательная реакция Потребителя на лекарственные средства, в том случае, если подобная реакция не была отмечена ранее, и прогноз о ее возникновении не мог быть сделан специалистами Диагностической клиники;
* Невозможность оплаты Потребителем всего комплекса медицинских услуг, если для достижения результата необходимо их комплексное оказание;
* В случае отказа Потребителя от дальнейшего оказания медицинской услуги;
* В иных случаях нарушения Потребителем настоящих Правил, включая наличие обстоятельств непреодолимой силы.
  1. Претензии и споры, возникшие между Потребителем и Исполнителем, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. \* При обращении в Диагностическую клинику несовершеннолетнего пациента, Ребенок должен явиться на обследование *обязательно в сопровождении законного представителя (родители, опекуны, попечители).* Права родителей подтверждаются соответствующей записью в паспорте в графе «дети» (при отсутствии такой записи необходимо предоставить свидетельство о рождении ребенка). Права иных законных представителей ребенка подтверждаются соответствующим постановлением об установлении опеки (попечительства). При *невозможности личного сопровождения* ребенка одним из родителей (*опекуном, попечителем)*, допускается сопровождение ребенка близким родственником (бабушкой, дедушкой), *при наличии соответствующего письменного заявления от родителя*о своем согласии на соответствующий прием. Заявление может быть написано от руки, с указанием паспортных данных родителя и сопровождающего. [↑](#footnote-ref-1)