

ООО Клиника Эстетической Медицины «Антуриум»

www.anturium.ru

ПРИКАЗ № 3 / 21

г. Барнаул

30.12.2021года

**Приказ об утверждении Правил  
предоставления платных медицинских  
услуг пациентам ООО КЭМ «Антуриум»**

Руководствуясь требованиями федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и с 01.01.2022 ввести в действие «Правила предоставления платных медицинских услуг пациентам ООО КЭМ «Антуриум» (далее Правила). (Приложение № 1 к настоящему приказу);
2. Ознакомление пациентов с Правилами организовать в уголке потребителя и на сайте ООО КЭМ «Антуриум».
4. Всем врачам Клиники и всем задействованным в оказании платных медицинских услуг сотрудникам с 01.01.2022г руководствоваться в своей деятельности Правилами.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач ООО  
КЭМ «Антуриум»

Н.В. Татаринцева

## ООО Клиника Эстетической Медицины «Антуриум»

Утверждаю:

Главный врач ООО

КЭМ «Антуриум»

Гатаринцева Н.В.



2021 г.

### Правила предоставления платных медицинских услуг в ООО КЭМ «Антуриум»

1. Платные медицинские услуги в ООО КЭМ «Антуриум» (далее - Клиника) предоставляются в соответствии Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ООО КЭМ «Антуриум» (далее по тексту - Клиника), «Положением о о порядке и условиях предоставления платных медицинских и иных услуг в ООО КЭМ «Антуриум».

2. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления медицинскими организациями гражданам платных медицинских услуг.

Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

"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);

"заказчик" – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

Понятия «потребитель», «исполнитель» применяются в значении, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Понятие "медицинская организация" употребляется в настоящих Правилах в значении, определенном в Федеральном законе "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3. Платные медицинские услуги предоставляются в ООО КЭМ «Антуриум» на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

4. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

5. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя (заказчика).

6. ООО КЭМ «Антуриум» при предоставлении платных медицинских услуг обеспечивает соблюдение прав пациента в соответствии с требованиями действующего законодательства.

7. При предоставлении платных медицинских услуг ООО КЭМ «Антуриум» соблюдает порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских исследований.

8. Исполнитель помимо информации, доведение которой предусмотрено статьями 9, 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», обязан до заключения договора довести до сведения потребителей также следующую информацию о платных медицинских услугах:

а) перечень платных медицинских услуг (в том числе тех, которые могут быть оказаны исполнителем в рамках экстренной помощи, в связи с внезапно возникшими острыми заболеваниями, состояниями, обострением хронических заболеваний) с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

б) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;

в) указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются медицинские услуги;

г) требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;

д) сроки оказания услуг;

е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

ж) график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

з) образцы договоров об оказании услуг;

и) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

к) 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.

Указанная информация доводится до сведения потребителей посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на информационных стендах (стойках) медицинской организации в наглядной и доступной форме.

9. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю указанную в настоящем пункте обязательную информацию также в случаях, когда обслуживание осуществляется с применением выездных форм обслуживания вне постоянного места нахождения организации (на дому у потребителя, выездными бригадами и др.). Информация может быть предоставлена в письменном виде или путем ее направления на указанный потребителем адрес электронной почты.

10. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

11. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьей 8 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

12. Исполнитель доводит до потребителя информацию о форме и способах направления претензий, а также сообщает потребителю почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые потребителем может быть направлена претензия.

В случае если такая информация исполнителем не представлена, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.

Потребитель вправе подать претензию исполнителю в порядке, установленном исполнителем, либо изложить претензию в книге отзывов и предложений.

В случае поступления претензии потребителя исполнитель направляет ему ответ в отношении заявленных требований в сроки, установленные для

удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», а при их отсутствии – в десятидневный срок со дня получения претензии.

13. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:

а) копию учредительного документа медицинской организации - юридического лица,

б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

14. При заключении договора потребителю и (или) заказчику должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

15. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что 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 сказаться на состоянии здоровья потребителя.

16. Вся информацию о платных медицинских услугах пациент может получить на стендах в холле Клиники, на информационном табло в холле клиники, в регистратуре и на официальном сайте в Интернете по адресу <http://anturium.ru/>.

17. Договор об оказании платной медицинской услуги оформляется потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме.

Договор об оказании платной медицинской услуги должен содержать:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование (если имеется) 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;

фамилия, имя и отчество (если имеется) индивидуального предпринимателя, адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, 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;

б) 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;

в) конкретный перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

е) 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;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

18. Договор об оказании платных медицинских услуг не должен содержать условия об ограничении ответственности исполнителя за результат лечения.

19. Платная медицинская услуга предоставляется при наличии направления лечащего врача (желательно, но не обязательно) или по желанию пациента.

20. При наличии очереди на определенные виды медицинских услуг среди пациентов, оплативших их, предоставление медицинской услуги осуществляется в порядке очередности.

21. Для получения платной медицинской услуги пациенту необходимо:

а) обратиться в регистратуру с целью получения информации о медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги, информации об оказываемых платных услугах, информации о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в

рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, определения объема предоставляемых услуг, оформления медицинской карты (если пациент обратился в Клинику впервые) и оформления направления, а также получения иной информации в связи с заключением договора на предоставление платных медицинских услуг;

б) после обращения в регистратуру пациент оплачивает стоимость медицинских услуг в кассе Клиники;

в) обратиться в кабинет, указанный в направлении;

г) если врач считает, что для уточнения диагноза необходимы дополнительные исследования (медицинские услуги), пациент (в случае согласия их оплатить и получить) должен вновь обратиться в регистратуру и пройти этапы а), б), в), указанные выше.

Программа дополнительных медицинских услуг формируется в соответствии с стандартами медицинской помощи при различных заболеваниях и состояниях.

22. Возврат денежных средств пациенту осуществляется в следующих случаях:

23. В случае отказа пациента от медицинской услуги;

24. В случае отсутствия показаний или наличия противопоказаний для проведения конкретной медицинской услуги;

25. В случае невозможности пациента явиться для проведения медицинской услуги в указанное время, и отсутствии возможности Клиники предоставить пациенту другое время;

26. В случае наличия медицинских показаний для замены одной медицинской услуги на другую ;

27. В случае ненадлежащего оказания услуги Клиникой по основаниям, установленным действующим законодательством.

28. Возврат денежных средств осуществляется в кассе Клиники при предоставлении удостоверения личности, кассового чека и заявления о возврате, по истечении 14 календарных дней с момента подачи заявления.

29. В стоимость медицинской услуги входят все необходимые расходные материалы и медикаменты.

30. В ряде случаев врач Клиники может рекомендовать повторно пройти те или иные исследования, выполненные в других медицинских организациях.

31. В случае невозможности явиться для оказания платных услуг пациенту необходимо сообщить об этом за сутки по телефону регистратуры Клиники.

32. Опоздавший более чем на 15 минут пациент считается не явившимся. Он должен обратиться в регистратуру для осуществления перезаписи и может быть принят только при наличии свободного времени у врача.

33. Результаты определенных исследований в связи с технологическими особенностями их выполнения могут быть выданы только через 2-15 дней.

Пациент, проживающий в другом населенном пункте, может получить результаты этих исследований письмом, по факсу или электронной почте. Для этого пациенту необходимо обратиться в регистратуру для заполнения соответствующего заявления.

34. Ответственность Клиники перед пациентом определяется нормами действующего законодательства, в том числе законодательства о защите прав потребителей.

Исполнителем после исполнения договора об оказании платных медицинских услуг выдаются потребителю (законному представителю потребителя) в течение 10 дней медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие 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. Указанная информация предоставляется потребителю бесплатно.

Ответственность исполнителя и контроль за предоставлением платных  
медицинских услуг

35. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

36. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

37. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.