

Утверждаю:
Управляющий – индивидуальный предприниматель
ООО «Центр ЭКО»
Лебедев П.С.
21.03.2022



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке предоставления платных медицинских услуг
и правилах поведения пациентов
в ООО «ЦЕНТР ЭКО»

г. Пермь 2022 г.

1. Общие положения

Настоящее Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «ЦЕНТР ЭКО» определяет основание, условия и организацию предоставления платных медицинских услуг в клинике.

1.1. Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 27 декабря 2011 г. № 1664н «Об утверждении номенклатуры медицинских услуг» и иными нормативными правовыми актами, регулирующими правоотношения в сфере оказания платных медицинских услуг.

1.2. Предоставление платных медицинских услуг осуществляется на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность ООО «ЦЕНТР ЭКО» и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности ЛО 62-01-001906, выданной Министерством здравоохранения Пермского края от 12 октября 2018 г.

1.3. Предоставление платных медицинских услуг в клинике осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 (далее — Правила).

1.4. Платные медицинские услуги, оказываемые в ООО «ЦЕНТР ЭКО», перечислены в Прейскуранте (Приложение № 2 настоящего Положения) и размещены на информационном стенде и на сайте [www//eko-perm.ru](http://eko-perm.ru)

1.5. Настоящее Положение также является документом, регламентирующим поведение пациента (законных представителей) при обращении в ООО «ЦЕНТР ЭКО». Положение является обязательными для пациентов, обратившихся за получением медицинской помощи, а также для иных лиц, находящихся на территории ООО «ЦЕНТР ЭКО».

1.6. Изменения в Положение о платных медицинских услугах вносятся на основании приказов руководителя учреждения

1.7. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- **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, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям;
- **территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – Территориальная программа)** — программа медицинской помощи населению, оказываемая медицинским учреждением на бесплатной для населения основе и финансируемая из средств бюджета РФ и средств Территориального фонда обязательного медицинского страхования.

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. ООО «ЦЕНТР ЭКО» предоставляет платные медицинские услуги:

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

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

2.3. ООО «ЦЕНТР ЭКО» 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.

3. Организация предоставления платных услуг и оформления документов

3.1. Порядок предоставления платных медицинских услуг:

3.1.1. При оказании платных услуг ООО «ЦЕНТР ЭКО» 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;
- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с Территориальной программой;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы ООО «ЦЕНТР ЭКО», график работы медицинских работников;
- адреса и телефоны органов исполнительной власти Пермского края 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.

3.1.2. Перечень платных медицинских услуг утверждается Управляющим ООО «ЦЕНТР ЭКО».

3.1.3. В число работников, принимающих участие в оказании платных медицинских услуг, могут включаться специалисты из других медицинских учреждений, научно-исследовательских институтов, высших учебных заведений, принимаемые на работу на основании трудовых или гражданско-правовых договоров.

4. Порядок оформления документов

4.1. Оказание медицинской помощи в ООО «ЦЕНТР ЭКО» 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.

4.2. 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 (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.

4.3. Для оформления Договора на оказание медицинских услуг обязательно необходимо наличие паспорта или иных документов, удостоверяющих личность. В оформлении договора может быть отказано в случае непредоставления документа удостоверяющих личность.

4.4. Договор на оказание медицинских услуг 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.

4.5. 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-специалисты ООО «ЦЕНТР ЭКО» 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.

Сотрудники регистратуры, а также врачи-специалисты 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 ООО «ЦЕНТР ЭКО» 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»).

4.6. 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 ООО «ЦЕНТР ЭКО» тщательным образом документируют. На каждого пациента заводится медицинская карта пациента или история болезни. В ней регистрируются паспортные данные, исходное состояние, диагноз, ход и результат лечения.

4.7. 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 (заказчика). Оплата дополнительных услуг производится по факту их предоставления. Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

4.8. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии

с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.9. Все полученные в ООО «ЦЕНТР ЭКО» или предоставленные пациентами (законными представителями) диагностические материалы (лабораторные исследования, заключения специалистов других медицинских учреждений и т.д.) так же прилагаются к медицинской карте.

4.10. 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.

4.11. По письменному заявлению пациента на имя руководителя медицинского центра (законных представителей) работники ООО «ЦЕНТР ЭКО» могут подготовить выписку из медицинской карты (эпикриз), какую-либо справку или сделать копию какого-либо документа или карты. Выдача медицинских документов (их копий) производится в сроки, установленные Приказом Минздрава России от 31.07.2020 года №789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

4.12. Клиника выдает пациенту следующие медицинские документы:

- выписку (эпикриз) с указанием диагноза, рекомендаций, назначений;
- результаты лабораторных исследований (копии);
- протокол проведенного диагностического исследования;
- рецепты на рекомендуемые лекарства;
- направления на дополнительные диагностические обследования (при необходимости).

5. Порядок оформления платных медицинских услуг.

5.1. Пациент, имеющий желание получить консультацию врачей-специалистов в ООО «ЦЕНТР ЭКО», записывается на прием по тел. +7 (342) 248-08-35 или +7(800)500-76-28

5.2. Пациент приходит в центр за 15-20 минут до назначенного времени. Администратор предоставляет для ознакомления Договор на платные медицинские услуги, который пациент подписывает с информированным добровольным согласием на оказание медицинских услуг, предоставление персональных данных, а также с согласием получать иную информацию от медицинского центра

уведомления на адрес электронной почты и по номеру телефона, указанным в Договоре.

5.3. Оплата медицинских услуг осуществляется в кассе на условиях 100% предоплаты. Денежный расчет с пациентом при оплате наличными средствами осуществляется с применением контрольно-кассовой машины и выдачей документов строгой финансовой отчетности. При оплате безналичным расчетом оплата осуществляется через банковский терминал.

5.4. Пациент проходит в кабинет врача на первичную консультацию (прием). Повторной считается консультация при регулярных явках пациента в течение 3-х месяцев после первичного обращения в ООО «ЦЕНТР ЭКО». При обращении пациента, превышающем период более чем в 3 (три) месяца, консультация (прием) считается первичной.

6. Порядок возврата пациенту денежных средств.

6.1. 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 руководителем ООО «ЦЕНТР ЭКО», письменного заявления, пациент (законные представители) получает деньги за не оказанные услуги. Выдача денежных средств производится из операционной кассы.

6.2. 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). Для возврата денег из главной кассы организации составляется расходный кассовый ордер. 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 пациента (законного представителя).

7. Форма предоставления платных услуг

7.1. Прием пациентов осуществляется в помещении ООО «ЦЕНТР ЭКО» по предварительной записи.

- время работы с 8.00 до 20.00. В субботу с 9 00 до 18 00 в воскресенье с 9.00 до 16.00 работы в праздничные дни устанавливается приказами руководителя ООО «ЦЕНТР ЭКО».

7.2. Пациент записывается на необходимые ему медицинские услуги (консультативный прием) предварительно лично или по телефону+7(342)248-08-35. Лабораторные исследования проводятся без предварительной записи, по факту обращения пациента в ООО «ЦЕНТР ЭКО» в рабочие дни с 8.00 до 17.00 в субботу и воскресенье по предварительной записи лично или по телефону+7(342)248-08-35 с 9.00 до 15.00

7.3. 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.

7.4. 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.

7.5. 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.

7.6. 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.

7.7. 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 «ЦЕНТР ЭКО», правил поведения пациентов и их законных представителей в ООО «ЦЕНТР ЭКО», нарушения этических норм поведения в общественных местах, унижения чести и достоинства сотрудников центра.

7.8. В случае возникновения спорных ситуаций между пациентом и представителем ООО «ЦЕНТР ЭКО», пациент или его законный представитель может обратиться по данному вопросу к заведующей отделением Претензии и споры, возникшие между ООО «ЦЕНТР ЭКО» и пациентом и/или законными представителями разрешаются путем переговоров либо в досудебном порядке, либо в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является обязательным. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается ООО «ЦЕНТР ЭКО» в течение 10 рабочих дней с момента ее получения.

8. Качество предоставляемых услуг

8.1. 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).

8.2. Осложнения, наступившие после оказания медицинской услуги в случае несоблюдения (нарушения) пациентом рекомендаций, данных врачом-специалистом (предписанный режим, 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 ООО «ЦЕНТР ЭКО».

8.3. Возможный дискомфорт, вызванный со 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 ООО «ЦЕНТР ЭКО».

8.4. 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.

9. Порядок оплаты платных услуг

9.1. Пациент оплачивает медицинские услуги в размере 100 % стоимости планируемых в данное посещение, по расценкам действующего на момент оплаты Прейскуранта.

9.2. Оплата медицинских услуг осуществляется путем безналичного расчета через учреждения банков или путем внесения наличных денег в кассу ООО «ЦЕНТР ЭКО» с выдачей пациенту документа, подтверждающего оплату (кассового чека).

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

10. Ответственность при предоставлении платных услуг

10.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации ООО «ЦЕНТР ЭКО» 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.

10.2. 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.

10.3. ООО «ЦЕНТР ЭКО» освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платных медицинских услуг, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая требовалась от медицинского персонала, были приняты все меры для надлежащего исполнения своих обязательств.

10.4. ООО «ЦЕНТР ЭКО» 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.).

11. Контроль за предоставлением платных медицинских услуг

11.1. Контроль за организацией работы по оказанию платных медицинских услуг и качеством выполнения ООО «ЦЕНТР ЭКО» 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.

12. Дополнительная информация

12.1. 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.