

Правила предоставления платных медицинских услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют условия предоставления в Обществе с ограниченной ответственностью «Дуэт Клиник» (далее – Клиника) гражданам платных медицинских услуг.

Настоящие Правила разработаны на основании:

- Конституции Российской Федерации;
- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Закона РФ от 21.11.2011. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»;
- Закона РФ от 07.02.1992. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закона РФ от 27.07.2006. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившим силу постановления Правительства РФ от 04 октября 2012 г. № 1006».

1.2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

"платные медицинские услуги" - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договоры);

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

"потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Понятие "потребитель" применяется также в значении, установленном Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

"исполнитель" - медицинская организация, оказывающая платные медицинские услуги в соответствии с договором(по тексту – Клиника).

1.3. Платные медицинские услуги в Клинике предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в

лицензии на осуществлении медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

1.4. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора.

1.5. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся Исполнителем до сведения Потребителя или Заказчика.

2. Условия предоставления 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 и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Факт ознакомления с такой информацией удостоверен подписью Потребителя/Заказчика на первой странице договора.

2.2. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании действующего Прейскуранта, содержащего перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Клиники и указанных в Лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке. Клиника определяет цены (тарифы) на предоставление платных медицинских услуг самостоятельно. Стоимость медицинской помощи или цена отдельной медицинской услуги, предоставляемой Клиникой, определяется из утвержденного директором Прейскуранта.

2.3. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

- а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;
- б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;
- в) на основе клинических рекомендаций;
- г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации.

2.4. Платные медицинские услуги, оказываемые Клиникой соответствуют номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и предоставляются в полном объеме стандарта медицинской помощи, в виде отдельных консультаций и медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

3. Информация об Исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах

3.1. В соответствии с действующим законодательством Клиника размещает на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) информацию, содержащую следующие сведения:

- а) полное наименование Клиники;
- б) адрес места нахождения Клиники и территориально обособленного структурного подразделения, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;
- в) выписку из реестра лицензий на осуществлении медицинской деятельности, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;
- г) перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, с указанием цен в рублях;
- д) стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги
- е) сроки ожидания медицинской помощи как для оказываемой в рамках программы государственных гарантий, так и для платных услуг;
- ж) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- з) график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- и) образцы договоров оказания платных медицинских услуг;
- к) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а так же льгот предоставляемых потребителям по решению руководителя Клиники;
- л) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

3.2. При заключении договора Клиника по требованию Потребителя должна предоставить в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;
- б) информацию о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

в) другие сведения, относящиеся к предмету Договора.

3.3. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет Потребителя о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную 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.

3.4. На информационном стенде и сайте Клиники размещена информация о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и непосредственно в Клинику, а также размещены почтовый адрес и адрес электронной почты, на которые может быть направлено обращение (жалоба).

4. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

4.1. Предоставление платных медицинских услуг осуществляется на основании Договора на оказание платных медицинских услуг (далее — Договор) с приложениями и Дополнительных соглашений к нему. Договор на оказание платных медицинских услуг и Дополнительные соглашения к нему заключаются Потребителем и Исполнителем в письменной форме.

4.2. Перед заключением договора потребителю предоставляется информация о возможности получения аналогичных медицинских услуг в рамках программы ОМС.

4.3. Договор должен содержать сведения:

а) о Клинике:

- наименование и фирменное наименование Клиники, адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

- 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;

б) сведения о потребителе (при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения фиксируются со слов потребителя услуги и до такого потребителя доносится информация о том, что по запросу не возможно будет получить информацию в связи с невозможностью его идентифицировать): фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства или иной, на который исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

в) 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;

г) 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;

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

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

ж) условия и сроки ожидания платных медицинских услуг;

з) сведения о лице, заключающем договор от имени Клиники:

фамилия, имя, отчество (при наличии);

должность; документ, подтверждающий полномочия указанного лица (доверенность медицинского регистратора);

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

к) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

л) порядок изменения и расторжения договора;

м) 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;

н) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

4.4. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается на определенный срок, в течение которого Клиника оказывает услуги Потребителю по его заданию или заданию Заказчика. Заключение Договора подтверждается личной подписью Потребителя/Заказчика/Законного представителя в Договоре на оказание платных медицинских услуг, а также предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство (далее по тексту – ИДСП) путем подписания соответствующей информационной графы.

4.5. В период действия Договора Потребитель имеет право на получение неограниченного числа медицинских услуг, которые может предоставить Исполнитель.

4.6. Наименование, вид медицинской услуги, срок ее оказания, сведения о лице, оказывающем медицинскую услугу, указываются в Приложениях к договору, ИДСП.

4.7. Договор составляется в двух экземплярах, один из которых находится у Исполнителя, второй – у Потребителя или в трех экземплярах – третий передается Заказчику.

4.8. Образец Договора и Правила оказания платных медицинских услуг размещены в доступной форме на сайте Клиники, а также в уголке потребителя и на стойке у администратора, и доступно неограниченному кругу потребителей в течение всего времени работы Клиники.

4.9. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета (план лечения). Ее (его) составление является обязательным, при этом она (он) является неотъемлемой частью Договора.

4.10. 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 до начала оказания услуг. Без согласия Потребителя Исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе. По факту оказания дополнительно согласованных услуг оформляется соответствующая документация.

4.11. 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 № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.12. В случае отказа Потребителя после заключения Договора от получения медицинских услуг Договор расторгается. Исполнитель информирует

Потребителя о расторжении Договора по инициативе Потребителя, при этом Потребитель оплачивает Исполнителю фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору.

4.13. Потребитель обязан оплатить предоставленную Исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены Договором.

4.14. После осуществления оплаты медицинской услуги Потребителю в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности - документ установленного образца).

5. Порядок предоставления платных медицинских услуг

5.1. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям Договора, а при отсутствии в Договоре условий об их качестве – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида (клиническим рекомендациям и протоколам).

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

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

5.3. Исполнитель предоставляет Потребителю (законному представителю Потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- 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;
- 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.

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

5.5. Маршрутизация пациента:

1) оформление первичной документации происходит в регистратуре (договор, приложение к договору, информированные согласия, амбулаторная карта по

форме 025/у и т. д.), услуги оплачиваются путем внесения наличных денежных средств в кассу или безналичным расчетом. Платежные документы предоставляются плательщику по договору;

2) пациент ожидает приглашение врача или медицинской сестры в холле клиники;

3) специалист Клиники, проводит пациента в соответствующий кабинет;

4) все инвазивные медицинские вмешательства (манипуляции) в рамках оказания платных услуг проводятся в специализированном кабинете — манипуляционной, операционной, перевязочной.

5) медицинская документация оформляется медицинским работником, Пациент получает на руки медицинское заключение, выписку, справку или иной документ установленного образца.

6. Положение о порядке заключения договоров на оказание платных медицинских услуг дистанционным способом

6.1. Договор на оказание медицинских услуг может быть заключен дистанционным способом в соответствующем разделе сайта Клиники <https://duetclinic.ru/>.

6.2. На странице сайта в разделе «о клинике» в сети Интернет (<https://duetclinic.ru/o-nas/kontakty/>) размещена следующая информация:

- а) наименование медицинской организации;
- б) основной государственный регистрационный номер (ОГРН) медицинской организации;
- в) номер телефона и режим работы медицинской организации;
- г) ИНН медицинской организации;
- д) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер лицензии, сроки ее действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию);
- е) адреса, в том числе адреса электронной почты, по которым принимаются обращения (жалобы) и требования потребителей и (или) заказчиков.

В разделах «Услуги» и «цены» на сайте клиники размещена информация о:

- а) стоимости и способах оплаты услуги (работы);
- б) информация об оказываемой услуге (выполняемой работе), предусмотренная статьей 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей";

6.3. С формой Договора, утвержденной приказом директора, Пациент/Заказчик/Законный представитель пациента может ознакомиться до заключения Договора на официальном сайте - <https://duetclinic.ru>.

6.4. Договор считается заключенным с момента оформления потребителем соответствующего согласия (акцепта) в электронной форме и внесения частично или полностью оплаты по нему с учетом требований статей 16 и 37 Закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». С момента получения акцепта и осуществления потребителем частичной или полной оплаты по нему все условия Договора остаются неизменными и не должны корректироваться Клиникой без согласия потребителя.

6.5. При заключении договора исполнитель представляет потребителю и (или) заказчику подтверждение заключения такого договора. Указанное подтверждение должно содержать номер договора или иной способ

идентификации договора, который позволяет потребителю и (или) заказчику получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

По требованию потребителя и (или) заказчика исполнителем направляется потребителю и (или) заказчику экземпляр заключенного договора, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

8. Идентификация потребителя в целях заключения и (или) исполнения Договора, заключенного дистанционным способом, может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

Согласие (акцепт) должно быть подписано электронной подписью потребителя и (или) заказчика (простой, усиленной неквалифицированной или усиленной квалифицированной) и усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

9. Потребитель обязан оплатить оказанную медицинскую услугу в порядке и в сроки, установленные Договором, с учетом положений статей 16 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

10. При заключении Договора дистанционным способом отказ потребителя от его исполнения может быть совершен способом, используемым при его заключении.

11. Потребитель и (или) заказчик могут направить исполнителю в любой форме и любым, включая дистанционный, способом требования, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной платной медицинской услуги), а исполнитель обязан принять эти требования, в том числе дистанционным способом. Для реализации указанного права потребитель может воспользоваться формой обратной связи на официальном сайте <https://duetclinic.ru>.

7. Ответственность исполнителя платных медицинских услуг

7.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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