

## **Правила оказания платных медицинских услуг населению**

### **I. Общие положения**

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан и являются обязательными при оказании платных медицинских услуг в ООО «ЛЦ».

2. Правила оказания платных медицинских услуг пациентам (далее – Правила) регулируют отношения в сфере охраны здоровья человека, возникающие между исполнителем – ООО «ЛЦ» и потребителями (заказчиками) - пациентами при оказании платных медицинских услуг.

3. Понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«платные медицинские услуги (работы)» - медицинские услуги (работы), предоставляемые пациентам за счет личных средств;

«простая медицинская услуга» - элементарная, неделимая услуга, как один элемент профилактики, диагностики или лечения;

«сложная медицинская услуга» - набор простых медицинских услуг, которые требуют для своей реализации определенного состава персонала, комплексного технического оснащения, специальных помещений и т.д.;

«комплексная медицинская услуга» - набор сложных и (или) простых медицинских услуг, заканчивающихся либо проведением профилактики, либо установлением диагноза, либо окончанием проведения определенного этапа лечения набор сложных услуг.

4. На платной основе, наряду с медицинскими, пациентам дополнительно могут предоставляться услуги, включающие в том числе, медико-транспортные услуги, копирование медицинской документации;

5. Платными медицинскими услугами могут быть любые услуги на основании информированного согласия пациента или его законного представителя, за исключением услуг по скорой медицинской помощи, оказываемой безотлагательно при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (при несчастных случаях, травмах, отравлениях, других состояниях и заболеваниях);

6. Платные медицинские услуги, их виды, объемы в ООО «ЛЦ» полностью соответствуют указанным в лицензии от 09 ноября 2020 г. № ЛО- 77-01-020675, выполняются согласно условиям Договора.

7. Требования к оказанию платных медицинских услуг, в том числе к содержанию стандартов, порядков и условий оказания медицинской помощи,

определяются по соглашению сторон.

8. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление потребителя и (или) согласие заказчика получить медицинскую помощь (медицинскую услугу, работу) на возмездной основе за счет личных средств.

9. Прейскурант цен (тарифы) на оказываемые платные медицинские и иные услуги (работы), порядок и форму их оплаты устанавливается распоряжением генерального директора ООО «ЛЦ».

## **II. Права потребителя (пациента)**

1. При обращении в ООО «ЛЦ» для получения платных услуг потребитель (пациент) имеет право получить информацию:

- о наличии лицензии на право ведения медицинской деятельности с указанием регистрационного номера и срока действия, а также наименование, адрес и телефон выдавшего ее органа;
- о перечне оказываемых платных медицинских и иных услуг, порядок, формы и условия их предоставления;
- о прейскуранте с указанием наименования и цены услуг, оказываемых на платной основе, и сведения о порядке и форме их оплаты;
- о сроках и условиях оказания платных медицинских и иных услуг;
- о графике приема специалистов, работы диагностических и лечебных кабинетов, оказывающих платные медицинские услуги.

2. По требованию потребителя (пациента) могут быть представлены:

- копия лицензии на осуществление медицинской деятельности, сертификаты соответствия на иные услуги (работы), подлежащие сертификации, другие нормативные правовые документы, регламентирующие его деятельность;
- адрес и телефон, территориального органа управления здравоохранением, территориальных органов федерального органа исполнительной власти по контролю и надзору в сфере здравоохранения и федерального органа исполнительной власти по контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия человека;
- образцы Договоров, талонов и других документов, удостоверяющих исполнение и оплату медицинских и иных услуг;
- перечень оказываемых платных медицинских и иных услуг, порядок, формы и условия их предоставления;
- прейскурант с указанием наименования и цены услуг, оказываемых на платной основе;
- график приема специалистов, работы диагностических и лечебных кабинетов, оказывающих платные медицинские и иные услуги.

## **III. Порядок заключения Договора и оплаты услуг**

1. Договоры заключаются между ООО «ЛЦ» и потребителем (пациентом), имеющим намерения использовать платные медицинские услуги, в письменной

форме, определяющей условия и сроки получения платных медицинских и иных услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон;

2. Договор должен содержать следующие сведения:

- наименование и место нахождения (юридический адрес) исполнителя;
- фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя (пациента);
- предмет Договора;
- сроки и порядок оплаты;
- должность, фамилия, имя, отчество лица, заключающего Договор от имени исполнителя, его подпись, подпись;
- ответственность сторон за выполнение условий Договора;

Договор составляется в двух экземплярах, один из которых находится у исполнителя, другой – у потребителя (пациента).

3. На оказание медицинских услуг, предусмотренных Договором, составляется квитанция с перечнем услуг и их стоимостью.

4. ООО «ЛЦ» оставляет за собой право требовать увеличения стоимости услуг при существенном возрастании по независящим от исполнителя причинам стоимости лекарственных средств, расходных материалов, изделий медицинского назначения, отдельных медицинских технологий и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которые нельзя было предусмотреть при заключении Договора. При отказе потребителя (пациента) выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть Договор в судебном порядке.

4. Если при оказании платной медицинской или иной услуги возникла необходимость оказания дополнительных услуг и существенного превышения по этой причине стоимости, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя (пациента).

Без согласия потребителя (пациента) исполнитель не вправе оказывать дополнительные услуги на возмездной основе, а также обуславливать оказание одних услуг обязательным исполнением других.

Если потребителя (пациента) не дал согласие на превышение стоимости и/или объема необходимых медицинских услуг, исполнитель вправе отказаться от исполнения Договора и потребовать от потребителя (пациента) оплаты за уже оказанные медицинские или иные услуги.

5. Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя (пациента) о необходимости превышения стоимости услуг, обязан исполнить Договор, сохраняя право потребителя (пациента) на оплату оказанных медицинских или иных услуг в пределах ранее обозначенной суммы.

6. Потребитель (пациент) вправе отказаться от оплаты оказанных без его согласия медицинских или иных услуг, а если они уже оплачены, - потребовать возврата уплаченных за них сумм.

7. Потребитель (пациент) вправе в любое время отказаться от исполнения Договора об оказании платных медицинских или иных услуг, оплатив часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении Договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения Договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

8. Потребитель (пациент) обязан оплатить оказанную исполнителем медицинскую или иную услугу в сроки и в порядке, определенном Договором путем внесения наличных денег непосредственно в кассу ООО «ЛЦ».

Потребителю (пациенту) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается контрольно-кассовый чек, подтверждающий произведенную оплату оказанных медицинских или иных услуг.

9. Стоимость оказываемых медицинских и иных услуг в Договоре определяется по соглашению между ООО «ЛЦ» и потребителем (пациентом), если законодательством Российской Федерации не определен иной порядок ее установления.

#### **IV. Порядок предоставления платных медицинских услуг**

1. ООО «ЛЦ» обязан оказать платную медицинскую услугу надлежащего качества, в соответствие с требованиями, предъявляемыми к услугам соответствующего рода.

2. При оказании медицинских услуг должны применяться:

- лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, иные расходные материалы, изделия медицинского назначения, зарегистрированные в Российской Федерации,

- методы профилактики, диагностики, лечения, реабилитации, медицинские технологии, разрешенные к применению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3. Не разрешенные к применению, но находящиеся в установленном порядке на рассмотрении и клинической апробации методы диагностики, лечения и реабилитации, медицинские технологии, лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, иные расходные материалы, изделия медицинского назначения могут использоваться в интересах пациента в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4. Исполнитель обязан оказать платную медицинскую услугу, определенную Договором, с использованием собственных лекарственных средств, расходных материалов, изделий медицинского назначения, медицинского оборудования, если иное не предусмотрено Договором.

5. Пациенту (законному представителю) по его требованию и в доступной для него форме, с соблюдением норм медицинской этики должна быть предоставлена информация о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, последствиях и ожидаемых результатах проведенного лечения.

Если оказание платных медицинских услуг пациенту требует производства и (или) применения диагностических и лекарственных средств, расходных материалов, изделий медицинского назначения, медицинского оборудования, исполнитель по требованию пациента обязан предоставить ему необходимые сведения в доступной для него форме, в том числе о сроках их

годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

5. Пациент (законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации у других специалистов, если это определено условиями Договора. По требованию пациента (законного представителя) ему предоставляются бесплатно копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, виды и объемы оказанных платных медицинских и иных услуг, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

Информация, содержащаяся в медицинских документах пациента (о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иные сведения, полученные при обследовании и лечении), составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента (законного представителя) только по основаниям, предусмотренным ст. 61 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан.

6. Пациент обязан соблюдать правомерные указания и рекомендации и выполнять правомерные требования исполнителя, обеспечивающие качественное оказание платных медицинских и иных услуг, включая сообщение пациентом (законным представителем) необходимых для этого сведений.

## **V. Ответственность исполнителя платных медицинских услуг**

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

2. На услуги, оказанные врачами стоматологами-ортопедами, врачами стоматологами – терапевтами установлен гарантийный срок – 1 год при соблюдении пациентом всех требований и рекомендаций врачей.

3. Потребитель (пациент) имеет право при обнаружении недостатков оказанной платной медицинской (за исключением случаев, когда недостатки обусловлены особенностями течения патологического процесса у пациента, предоставлением недостаточной и/или искаженной информации о состоянии своего здоровья пациентом, а также несоблюдением рекомендаций врача) или иной услуги, других отступлений от условий Договора требовать от исполнителя по своему выбору:

- а) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- б) соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- в) безвозмездного повторного оказания услуги;
- г) возмещения понесенных потребителем (заказчиком) расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими средствами или третьими лицами.

Требования, предусмотренные настоящим пунктом, могут быть предъявлены, если это не противоречит особенностям предмета Договора, а наличие недостатков подтверждено результатами независимой медицинской экспертизы или решением суда.

4. Потребитель (пациент) вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему (пациенту) в связи с недостатками оказанной медицинской или иной услуги, подтвержденными результатами независимой медицинской экспертизы или решением суда.

Требования, связанные с выявленными и подтвержденными результатами независимой медицинской экспертизы или решением суда недостатками оказанной медицинской или иной услуги, могут быть предъявлены по окончании оказания услуги, в ходе ее оказания, либо, если невозможно обнаружить недостатки по окончании оказания услуги, в течение сроков, установленных законодательством Российской Федерации.

5. Вред, причиненный жизни, здоровью пациента в результате некачественного оказания платной медицинской или иной услуги, подлежит возмещению исполнителем в полном объеме в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если неисполнение или ненадлежащее исполнение им своих обязательств произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, несоблюдения пациентом правомерных указаний и требований исполнителя платных медицинских и иных услуг, обеспечивающих их своевременное и качественное оказание, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

7. Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований потребителя (пациента), ответственность за нарушение этих сроков, ответственность за непредставление или предоставление недостоверной информации об оказываемых платных медицинских и иных услугах, а также за причинение морального вреда регулируются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».