

Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты в ООО «Грейс Клиник».

I. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 7 февраля 1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Закона РФ от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и определяет порядок и условия предоставления платных медицинских услуг в ООО «Грейс Клиник» (далее Клиника).

2. Для целей настоящего Положения 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);
- «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» — ООО «Грейс Клиник».

3. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой 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. Настоящее Положение в наглядной и доступной форме доводится исполнителем до сведения потребителя (заказчика).

II. Условия предоставления платных медицинских услуг

6. Клиника определяет цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно.

Стоимость платных медицинских услуг, оказываемых Клиникой, указывается в Перечне платных медицинских услуг, утвержденном генеральным директором ООО «Грейс Клиник».

7. При оказании платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

8. 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 вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

III. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах

9. Клиника предоставляет посредством размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) информацию, содержащую следующие сведения:

а) наименование и фирменное наименование (если имеется);

б) 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;

- в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность ООО «Грейс Клиник» в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
- е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- ж) режим работы Клиники, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- з) 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.

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

11. Клиника предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:

- а) копию учредительного документа ООО «Грейс Клиник» — юридического лица, положение о ее филиале (отделении, другом территориально обособленном структурном подразделении), участвующем в предоставлении платных медицинских услуг, либо копию свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;

б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность ООО «Грейс Клиник» в соответствии с лицензией.

12. При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядки 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.

13. До заключения договора потребитель заполняет Анкету о состоянии здоровья по форме, утвержденной приказом генерального директора ООО «Грейс Клиник».

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.

IV. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

14. Договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме.

Подписание Договора потребителем (заказчиком) является подтверждением того, что потребитель (заказчик) до момента его заключения был ознакомлен с настоящим Положением.

15. Договор должен содержать:

а) сведения об исполнителе:

- наименование и фирменное наименование (если имеется) ООО «Грейс Клиник» — 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 ООО «Грейс Клиник» 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) 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 ООО «Грейс Клиник», 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.

16. Договор 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.

Договоры хранятся в клинике в течение трех лет, с последующей сдачей их в архив на хранение.

Руководствуясь п. 2 ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации, при подписании договора со своей стороны, ООО «Грейс Клиник» вправе использовать факсимильное воспроизведение подписи с помощью средств механического копирования (факсимиле), являющегося аналогом собственноручной подписи и имеющего юридическую силу.

17. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена калькуляция. Ее составление по требованию потребителя (заказчика) или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

18. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Клиника обязана предупредить об этом потребителя (заказчика). Без согласия потребителя (заказчика) Клиника не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

19. 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».

20. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Клиника информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

21. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную Клиникой медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

22. Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек,

квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца).

23. Клиникой после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

24. Платные медицинские услуги оказываются на условии 100% предварительной оплаты, если иное не будет установлено заключенным договором.

Передача наличных денежных средств лицам, непосредственно предоставляющим платные медицинские услуги, запрещается.

В случае неоказания какой-либо оплаченной медицинской услуги производится перерасчет платных медицинских услуг.

В случае если по причинам, не зависящим от Клиники и заказчика (пациента), объем оказываемых потребителю медицинских услуг сократится либо оказание медицинских услуг на каком-либо этапе лечения окажется невозможным, с заказчика (пациента) удерживается сумма за фактически оказанные ему медицинские услуги.

В случае отказа пациента (заказчика) после заключения договора от получения медицинских услуг (продолжения обследования или лечения) путем заявления **добровольного отказа от медицинского вмешательства** и подачи письменного заявления на имя генерального директора ООО «Грейс Клиник», Договор расторгается, с пациента (заказчика) удерживается сумма за фактически оказанные ему медицинские услуги.

Остаток суммы в рублях, внесенной за медицинские услуги, возвращается тем же способом, каким был внесен в качестве оплаты за медицинские услуги, в течение 10 рабочих дней (заказчику-юридическому лицу – на указанный в заявлении счет, открытый в банке (кредитной организации)).

В случае невозможности исполнения Клиникой платных медицинских услуг, возникшей по вине пациента (заказчика) после начала оказания ему услуг, в том числе при несообщении им известных ему сведений о состоянии своего здоровья (здоровья пациента), в т.ч. об аллергических реакциях на лекарственные средства, о противопоказаниях, о перенесенных заболеваниях,

иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения, при нарушении потребителем медицинских предписаний, установленного лечебно-охранительного режима и др., стоимость медицинских услуг подлежит оплате в полном объеме.

25. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

V. Порядок предоставления платных медицинских услуг

25. Клиника 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.

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.

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

27. 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.

28. Клиника обязана 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 представления.

29. Предоставление медицинских услуг происходит в порядке предварительной записи на прием.

Предварительная запись на прием осуществляется через администратора Клиники по телефону 8-931-103-15-75, либо путем личного обращения к администратору Клиники, либо путем размещения заявки на официальном сайте Клиники www.grace-clinic.ru

Если потребитель (заказчик) обратился в Клинику впервые, в назначенный день, не позднее чем за 15 минут до приема, необходимо обратиться к Администратору для оформления медицинской карты, заключения договора на оказание платных медицинских услуг, а также получения иной информации в связи с заключением договора; после оформления необходимой документации - обратиться в кабинет конкретного специалиста, оказывающего медицинскую услугу.

При наличии очереди на определенные виды медицинских услуг среди потребителей (заказчиков), предоставление медицинской услуги осуществляется в порядке этой очереди.

VI. Ответственность и контроль за предоставлением платных медицинских услуг

30. В соответствии с законодательством Российской Федерации Клиника несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договорам оказания платных услуг, а также за причинение вреда здоровью и жизни пациента.

Клиника освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора об оказании платных медицинских услуг, причиной которого стало нарушение потребителем его условий, в случаях осложнений и побочных эффектов, связанных с биологическими особенностями организма потребителя, а так же в случае, если потребитель не проинформировал Клинику о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, а также по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

Претензии и споры, возникающие при оказании платных медицинских услуг, рассматриваются в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке.

31. Контроль за соблюдением настоящего Положения осуществляет в пределах своей компетенции генеральный директор ООО «Грейс Клиник», главный врач Клиники и врачебная комиссия, действующая в Клинике.