

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «ХРОНОС КЛИНИК»  
\_\_\_\_\_ И.В. Алексеева

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ  
ООО «Хронос клиник»**

Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством РФ, в частности, соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 11 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Положение определяет условия и порядок предоставления платных медицинских услуг (далее - платные услуги) ООО «Хронос клиник» (далее - Клиника) пациентам с целью более полного удовлетворения потребности населения в медицинской помощи.

Общество с ограниченной ответственностью «Хронос клиник» зарегистрировано 15 ноября 2019 года Управлением Федеральной налоговой службы по Тульской области по юридическому адресу 300000, Тульская область, г. Тула, Тургеневская ул., д.66. Оказание платных медицинских услуг осуществляется на основании Лицензии на осуществление медицинской деятельности № Л041-01187-71/00591377 от 28 июля 2022 г. выданную Министерством здравоохранения Тульской области.

## **Виды оказываемых медицинских услуг:**

При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги):

при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: медицинскому массажу; сестринскому делу в косметологии;

при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: косметологии.

## **1. Основные понятия**

**«исполнитель»** - медицинское учреждение, предоставляющее платные медицинские услуги потребителям;

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

**«качество медицинской помощи»** - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;

**«медицинская помощь»** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

**«медицинская услуга»** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

**«медицинское вмешательство»** - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

**«медицинская деятельность»** - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий;

**«медицинская организация»** - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

**«медицинский работник»** - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности;

**«пациент»** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

**«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;

**«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";

**«Территориальная программа государственных гарантий** оказания гражданам Российской Федерации, проживающим в Тульской области, бесплатной медицинской помощи» – программа медицинской помощи населению, оказываемая медицинским учреждением на бесплатной для населения основе и финансируемая из средств государственного бюджета и средств обязательного медицинского страхования (далее - ОМС);

**«полис медицинский страховой»** - страховой документ (ценная бумага), выдаваемый застрахованному, удостоверяющий факт страхования в данной страховой медицинской организации и определяющий объем оказания медицинской помощи в соответствии с договором обязательного или добровольного медицинского страхования.

## **2. Условия предоставления платных медицинских услуг**

2.1. Клиника предоставляет платные косметологические услуги:

- при наличии соответствующих медицинских услуг в «Территориальной программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации, проживающим в Тульской области, бесплатной медицинской помощи» (далее Территориальная программа) на основе добровольного волеизъявления (желания) пациента или его законных представителей получить услугу платно.

- при предоставлении медицинской помощи лицам, не имеющим права на получение бесплатной медицинской помощи по Территориальной программе государственных гарантий.

2.2. Платные услуги предоставляются в виде профилактической и лечебно-диагностической помощи и осуществляются:

- по договорам с физическими (гражданами РФ, иностранцами) и юридическими лицами (предприятиями любых форм собственности, учреждениями, организациями, органами управления здравоохранения).

2.3. При предоставлении платных медицинских услуг соблюдаются Порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

2.4. Клиника не предоставляет платные услуги при состояниях пациента, требующих оказания экстренной медицинской помощи.

2.5. Клиника не предоставляет платные услуги при отсутствии заключенного договора на оказание платных услуг.

## **3. Организация предоставления платных услуг и оформления документов.**

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

3.1. 1. При оказании платных услуг Клиника обеспечивает граждан доступной и достоверной информацией, размещенной для всеобщего ознакомления в информационной «папке-стенд»:

- 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);

- прайс-лист;

- 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, график работы медицинских работников;

- адреса и телефоны органов исполнительной власти г. Туле 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.

### **3.2. Порядок оформления документов**

3.2.1. Оказание медицинской помощи осуществляется на основании Договора о предоставлении платных медицинских (косметологических) 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.

3.2.2. До заключения договора клиника уведомляет Заказчика о том, что несоблюдение рекомендаций Исполнителя может снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок, либо отрицательно сказаться на состоянии здоровья Заказчика.

3.2.3. Для оформления документов на первом приеме необходимо наличие паспорта. Законному представителю необходимо предъявить следующие документы: паспорт (или иной документ, удостоверяющий личность), свидетельство о рождении ребенка или иные правоустанавливающие документы.

При отсутствии паспорта, либо иного документа, удостоверяющего личность, Клиника вправе отказать в приеме (за исключением экстренной медицинской помощи), оформив расписку пациента об отсутствии паспорта по его вине.

3.2.4. Если после заключения договора и получения определенных косметологических услуг Пациент (потребитель) отказывается от дальнейшего предоставления услуг, договор расторгается. Расторжение договора происходит после подписания сторонами Соглашения о расторжении договора. При этом Заказчик оплачивает фактически ранее понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

3.2.5. Согласно действующему законодательству (ст. 22 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ») любое медицинское вмешательство возможно только после добровольного информированного согласия пациента (его законных представителей) на медицинское вмешательство, оформленного письменно. Врачи-косметологи 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.

Клиника 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 Клиника 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»).

При оформлении медицинской карты пациент с помощью администратора заполняет Анкету об общем состоянии здоровья.

3.2.6. 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 клиники тщательным образом документируют. На каждого пациента заводится медицинская карта (форма № 025/у). В ней регистрируются данные пациента, диагноз, ход и результат лечения.

3.2.7. Все полученные в Клинике или предоставленные пациентами (законными представителями) диагностические материалы (рентгеновские снимки, заключения специалистов других медицинских учреждений и т.д.) так же прилагаются к медицинской карте. Все эти документы являются собственностью Клиники и хранятся в архиве согласно действующему законодательству.

3.2.8. 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.

3.2.9. По письменному заявлению пациента (законных представителей) работники Клиники могут подготовить выписку из медицинской карты (эпикриз), какую-либо справку или сделать копию какого-либо документа или карты. В связи с плановой занятостью врачей-косметологов и среднего медицинского персонала на оказание этих услуг иногда требуется значительное время (до пяти рабочих дней).

### **3.3. Порядок оформления платных медицинских услуг.**

3.3.1. Пациент, имеющий желание получить консультацию врачей-специалистов Клиники, записывается на прием по тел. +7 (977) 407 77 71 или при личном обращении в клинику.

3.3.2. Пациент приходит за 15-20 минут до назначенного времени. Администратор предоставляет для ознакомления Договор на платные косметологические услуги, который пациент подписывает. Также для ознакомления предоставляются данные Правила и Правила поведения пациентов в ООО «Хронос клиник». Администратор оформляет необходимую документацию.

3.3.3. Администратором производится денежный расчет с пациентом при оплате наличными средствами с применением контрольно-кассовой машины и выдачей документов строгой финансовой отчетности (кассового чека). При оплате безналичным расчетом оплата осуществляется через банковский терминал.

#### **4. Форма предоставления платных услуг**

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.

4.1. Исполнитель вправе отказать Пациентам в медицинском обслуживании в случаях: - явки по поводу оказания медицинских услуг во время, 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 прием без необходимой предварительной подготовки.

4.2. 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.

4.3. Лечащий врач по согласованию с главным врачом и генеральным директором может отказать от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом (законных представителей) Положения о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «Хронос клиник», Правил поведения пациентов и их законных представителей в Клинике, нарушения этических норм поведения в общественных местах, унижения чести и достоинства сотрудников Клиники.

4.4. В случае возникновения спорных ситуаций между пациентом и представителем Клиники, пациент или его законный представитель может обратиться по данному вопросу к главному врачу. Претензии и споры, возникшие между Клиникой и пациентом (законными представителями) разрешаются путем переговоров либо в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является обязательным. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается Организацией в течение 10 рабочих дней с момента ее получения.

#### **5. Качество предоставляемых услуг**

5.1. Медицинская (косметологическая) услуга считается оказанной качественно при условии, что медицинским персоналом была соблюдена технология ее оказания в соответствии с национальными клиническими рекомендациями ведения больных, при их отсутствии – с общепринятой клинической практикой.

5.2. 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 активности и т.д.) не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к Клинике.

5.3. Возможные дискомфорт, вызванные 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 Клинике.

5.4. 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.

#### **6. Порядок оплаты косметологических услуг**

6.1. Цены на платные услуги устанавливаются Клиникой самостоятельно.

В случае, если потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни Пациента, при внезапных острых заболеваниях, состояниях такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии со ст. 11 ФЗ № 323 «Об Основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

6.2. При проведении лечения расчёт проводится в конце каждого посещения, при этом Заказчик выплачивает Исполнителю сумму, эквивалентную оказанным в данное посещение услугам.

6.3. По требованию лица, оплатившего услуги, поликлиника выдает «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ» установленной формы.

## **6.8. Штрафные санкции за неявку на прием.**

В случае неявки на назначенный прием более трёх раз (без подтверждения объективной причины отсутствия), либо отсутствия предупреждения о неявке менее чем за четыре часа, Клиника вправе выставить пациенту требование о внесении предоплаты за последующий планируемый прием в размере 50% его стоимости (см. п. 4.1).

Последующая запись на прием осуществляется только при наличии внесенной предоплаты, размер которой определяется предстоящим медицинским вмешательством. При внесении предоплаты и очередной неявке на прием (без подтверждения объективной причины отсутствия), внесенная сумма будет засчитана в счет несостоявшегося приема.

## **6.9. Порядок возврата пациенту денежных средств.**

6.9.1. Возврат денег пациенту (законным представителям) производится из кассы поликлиники на основании письменного заявления с указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий). Заявление подписывает главный врач Клиники. Возврат денежных средств осуществляется только после вынесения решения врачебной комиссии, оформленного соответствующим приказом. Для возврата денег составляется расходный кассовый ордер (форма КО-2). Дополнительно к заявлению прикладывается кассовый чек, подтверждающий произведенную оплату.

6.9.2. 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, подписанное главным врачом.

## **7. Ответственность при предоставлении платных услуг**

7.1. В соответствие с законодательством Российской Федерации Клиника 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.

7.2. 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.

7.3. Клиника освобождается от ответственности (ч.2 п.1 ст.401 Гражданского Кодекса РФ) 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.

7.4. Клиника 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.).

## **8. Контроль за предоставлением платных медицинских услуг**

Контроль за организацией работы по оказанию платных медицинских услуг и качеством выполнения Клиникой платных медицинских услуг населению, ценами и порядком взимания денежных средств с населения осуществляют территориальные органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориальные органы Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

## **9. Дополнительная информация**

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.**

**Администрация Клиники настоятельно просит пациентов (законных представителей) неукоснительно соблюдать настоящее Положение.**