

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ООО «ЖЕМЧУГ»



Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Жемчуг»
Цветков А.К.

«12» января 2026 г. № 01

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила об оказании платных медицинских услуг разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и определяют единый порядок и условия оказания платных медицинских услуг в ООО «Жемчуг» (далее – Исполнитель, Клиника).

1.2. Целью Правил является установление порядка, обеспечивающего соблюдение прав пациентов, гарантий качества и финансовой прозрачности при оказании платных медицинских услуг.

1.3. Правила являются локальным нормативным актом, обязательным для исполнения всеми работниками Клиники, Заказчиком (Пациентом, Потребителем) и подлежат доведению до сведения каждого Заказчика (Пациента, Потребителя).

1.4. Основные понятия, используемые в Правилах:

- Исполнитель, Клиника – ООО «Жемчуг» - медицинская организация, оказывающая платные медицинские услуги.
- Заказчик – физическое лицо (либо законный представитель несовершеннолетнего или недееспособного лица), имеющее намерение заказать или заказывающее платные медицинские услуги для потребителя, и (или) являющееся стороной Договора об оказании платных медицинских услуг.
- Пациент (Потребитель) – физическое лицо, непосредственно потребляющее платную медицинскую услугу.
- Договор – письменный договор об оказании платных медицинских услуг, заключаемый между Исполнителем и Заказчиком (Пациентом, Потребителем).
- План лечения (Смета) – документ, являющийся неотъемлемой частью Договора, содержащий перечень, объем и предварительную стоимость запланированных медицинских услуг.

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. Основания для оказания услуг:

- По добровольному обращению и желанию Пациента.
- При самостоятельном обращении Пациента за медицинскими услугами, не входящими в территориальную программу государственных гарантий.

2.2. До заключения Договора Заказчик (Пациент, Потребитель) в письменной форме уведомляется о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи.

2.3. Информирование Пациента (Потребителя). До заключения Договора Заказчик (Пациент, Потребитель) уведомляется в письменной форме о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского работника, в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество оказываемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок, либо отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента (Потребителя).

2.4. При обращении Пациента (Потребителя) с состояниями, требующими экстренной медицинской помощи (угрожающей жизни - инфаркт, инсульт, кровотечения, тяжелые травмы, удушье и др.), помощь оказывается в соответствии с законодательством Российской Федерации бесплатно.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ

3.1. Оказание платных медицинских услуг осуществляется исключительно на основании письменного Договора, подписываемого сторонами.

3.2. Клиника обеспечивает свободный доступ Заказчика (Пациента, Потребителя) к следующей информации путем ее размещения на информационном стенде и на официальном сайте в сети «Интернет»:

- Уставные документы.
- Лицензия на осуществление медицинской деятельности (выписка) с указанием перечня работ (услуг).
- Режим работы Клиники, ее структурных подразделений, расписание приема медицинских работников.
- Сведения о медицинских работниках, непосредственно оказывающих платные медицинские услуги (фамилия, имя, отчество, должность, информация об образовании).
- Действующий прейскурант на платные медицинские услуги, утвержденный генеральным директором Клиники.
- Адреса и номера телефонов органа государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
- Настоящие Правила.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Права и обязанности Исполнителя (Клиники)

Исполнитель (Клиника) вправе:

1. Самостоятельно определять объем, методы и сроки оказания медицинской помощи в соответствии с клиническими рекомендациями, протоколами лечения и стандартами медицинской помощи.

2. Привлекать для оказания платных медицинских услуг, согласованных с Заказчиком (Пациентом, Потребителем), медицинских работников из иных медицинских организаций в порядке, предусмотренном законодательством РФ.
3. Отказаться в заключении Договора в случаях, предусмотренных законодательством, в том числе:
 - а) При наличии у Пациента (Потребителя) состояния, требующего оказания экстренной медицинской помощи.
 - б) При отказе Заказчика (Пациента, Потребителя) заключить Договор в письменной форме.
 - в) При отказе Заказчика (Пациента, Потребителя) предоставить документ, удостоверяющий личность (в случаях, когда это необходимо для оказания услуги).
 - г) При отсутствии у Клиники возможности (оборудования, специалистов, материалов) оказать запрашиваемую услугу.
4. В одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора при нарушении Заказчиком (Пациентом, Потребителем) Правил внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ООО «Жемчуг» или условий Договора с письменным предупреждением Заказчика (Пациента, Потребителя) и возмещением ему стоимости неокказанных услуг за вычетом фактически понесенных расходов.
5. Получать от Заказчика (Пациента, Потребителя) полную и достоверную информацию, необходимую для качественного оказания услуг.

Исполнитель обязан:

1. Оказать платные медицинские услуги в полном объеме и надлежащего качества в соответствии с условиями Договора и требованиями законодательства.
2. Обеспечить информирование Пациента (Потребителя) о состоянии его здоровья, включая сведения о диагнозе, методах лечения, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах.
3. Обеспечить Пациенту (Потребителю) возможность ознакомления с документами, подтверждающими правомочность Клиники осуществлять медицинскую деятельность.
4. Выдавать Заказчику (Пациенту, Потребителю) по его требованию документы (копии, выписки), подтверждающие факт и объем оказанных платных медицинских услуг в сроки, предусмотренные законодательством РФ.
5. Соблюдать врачебную тайну.
6. По требованию Заказчика (Пациента, Потребителя) предоставить обоснование стоимости оказанных услуг.

4.2. Права и обязанности Заказчика (Пациента, Потребителя)

Заказчик (Пациент, Потребитель) вправе:

1. Получать полную, своевременную и достоверную информацию об Исполнителе (Клинике), условиях оказания услуг и их стоимости.
2. Давать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказываться от него в порядке, установленном законодательством РФ.
3. Выбирать или соглашаться с выбором конкретного врача (с согласия врача).

4. В любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

5. Требовать предоставления услуг надлежащего качества.

6. Получать документы, подтверждающие оплату и факт оказания медицинских услуг.

Заказчик (Пациент, Потребитель) обязан:

1. Заключение письменный Договор до начала оказания платных медицинских услуг.

2. Предоставить Исполнителю (Клинике) достоверную и полную информацию о состоянии своего здоровья, перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах и иных сведениях, необходимых для качественного оказания услуг.

3. Выполнять назначения и рекомендации лечащего врача, соблюдать установленный режим лечения.

4. Соблюдать Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ООО «Жемчуг».

5. Уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим пациентам.

6. Своевременно оплачивать оказываемые платные медицинские услуги в порядке и размере, установленном Договором.

5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Общие принципы определения стоимости.

- Цены на платные медицинские услуги устанавливаются Клиникой самостоятельно.
- Стоимость услуг определяется в соответствии с действующим на момент заключения Договора прейскурантом.
- Окончательная стоимость услуг согласовывается с Заказчиком (Пациентом, Потребителем) и фиксируется в Плане лечения (Смете), являющемся неотъемлемой частью Договора.

5.2. Условия и порядок оплаты.

- Оплата производится в сроки и порядке, определенные Договором. Клиника применяет модель частичной или полной предоплаты. Конкретные условия (размер аванса, этапы оплаты) указываются в Договоре и Плане лечения.
- Оплата может производиться наличными денежными средствами в кассу Клиники или посредством безналичного расчета.
- Клиника обязана выдать Заказчику (Пациенту, Потребителю) документ, подтверждающий оплату.

5.3. Изменение стоимости в ходе лечения.

- Если в процессе лечения возникает объективная необходимость в оказании дополнительных услуг, не предусмотренных Планом лечения (Сметой), или в изменении плана лечения, Клиника обязана уведомить об этом Заказчика (Пациента, Потребителя), предоставить информацию об объемах, методах, рисках и стоимости, получить добровольное информированное согласие и оформить дополнительное соглашение к Договору.
- Без согласия Заказчика (Пациента, Потребителя) Клиника не вправе оказывать дополнительные платные услуги.

5.4. Особые финансовые условия.

- В случае отказа Заказчика (Пациента, Потребителя) от исполнения Договора он обязан оплатить Клинике фактически понесенные ею расходы.
- Клиника оказывает услуги по договорам добровольного медицинского страхования (ДМС). Расчеты производятся в соответствии с согласованными со страховыми компаниями условиями.
- По запросу Заказчика (Пациента, Потребителя) Клиника предоставляет документы, необходимые для получения социального налогового вычета.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

- 6.1. Клиника несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 6.2. Клиника не несет ответственности за осложнения и последствия, наступившие по вине Заказчика (Пациента, Потребителя), в том числе вследствие несоблюдения им рекомендаций лечащего врача, режима лечения или предоставления недостоверной информации о состоянии здоровья.
- 6.3. На все виды стоматологического лечения (терапевтическое, ортопедическое, ортодонтическое, хирургическое) Клиника предоставляет гарантию. Срок и условия гарантийных обязательств указаны в Положении о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг в ООО «Жемчуг». В течение гарантийного срока Клиника обязуется безвозмездно устранять выявленные недостатки, не связанные с действиями Пациента.

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

- 7.1. Претензии по качеству оказанных платных медицинских услуг, их стоимости, а также иные обращения принимаются Клиникой в письменной форме на юридический адрес, в регистратуре Клиники, а также могут быть заявлены устно во время личного приема главного врача Клиники.
- 7.2. Претензия должна содержать фамилию, имя, отчество Заказчика (Пациента, Потребителя), паспортные данные, адрес места жительства, суть претензии, требования, контактные данные.
- 7.3. Претензия рассматривается в срок, не превышающий 10 (десяти) дней со дня ее получения. Результат рассмотрения претензии направляется Заказчику (Пациенту, Потребителю) в письменной форме.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 8.1. Клиника осуществляет медицинскую деятельность исключительно на платной основе и не участвует в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи (ОМС).
- 8.2. Медицинская деятельность осуществляется строго в рамках видов работ (услуг), указанных в лицензии.
- 8.3. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения генеральным директором ООО «Жемчуг».
- 8.4. Все изменения и дополнения к настоящим Правилам оформляются приказом генерального директора.