

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. Отказать 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 неоказанных 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. Заключить 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), являющимся 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.