

«Утверждаю»



Генеральный директор  
ООО «ПартнерСтом»

В.А. Андрейцев

«01» июня 2016 года

## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В ООО «ПартнерСтом»**

Настоящие Правила предоставления платных медицинских услуг (далее – Правила) определяют порядок и условия предоставления платных медицинских услуг в ООО «ПартнерСтом» (далее – Центр) пациентам.

Настоящие Правила являются обязательными для исполнения всеми структурными подразделениями и сотрудниками Центра.

### **Раздел I. Нормативно - правовая база**

Настоящие Правила разработаны в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. от 13.07.2015 г.);
- Законом РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 01.12.10 № 230 «Об утверждении порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию»

### **Раздел II. Общие положения**

1. Понятия, используемые в настоящих Правилах:

- «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;
- «платные медицинские услуги» – медицинские услуги, а также иные услуги, связанные с оказанием медицинских услуг, предоставляемые пациентам на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств, не запрещенных законодательством Российской Федерации, на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;
- «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, а также искусственное прерывание беременности;
- «пациент» – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;
- «заказчик» – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести), либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги.

2. Настоящие Правила регулируют отношения в сфере охраны здоровья человека, возникающие между Центром и пациентом, или Центром, заказчиками и пациентами при оказании платных медицинских услуг.

3. Граждане в соответствии с действующим законодательством имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи.
4. Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров возмездного оказания услуг, заключаемых между Центром и заказчиком.
5. Платные медицинские услуги пациентам предоставляются Центром в соответствии с лицензиями Центра.
6. Контроль за организацией и качеством оказания платных медицинских услуг пациентам, а также за правильностью взимания платы, получения финансовых средств Центром по договорам с заказчиками осуществляют органы управления здравоохранением и другие государственные органы и организации, на которые в соответствии с законодательством Российской Федерации возложены эти функции.
7. Цены на оказываемые Центром платные медицинские услуги устанавливаются Центром самостоятельно и определены в Прейскуранте цен, утвержденным Генеральным директором Центра.
8. Режим работы структурных подразделений Центра утверждается нормативными актами администрации Центра, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

### **III. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг**

1. Центр в соответствии с законодательством Российской Федерации и учредительными документами вправе выполнять работы, оказывать услуги, относящиеся к его основным видам деятельности, для граждан и юридических лиц за плату и на одинаковых при оказании одних и тех же услуг условиях.
2. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление пациента (законного представителя пациента) и согласие заказчика приобрести медицинскую услугу и (или) иную услугу, связанную с оказанием медицинской услуги, на возмездной основе за счет средств заказчика.
3. Предоставление платных медицинских услуг пациентам оформляется договором, заключаемым между Центром и заказчиком, имеющим намерение приобрести, либо приобретающим платные медицинские услуги в интересах пациента. Договор заключается в письменной форме, определяющей перечень, стоимость, условия и сроки оказания платных медицинских услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.
- 3.1. Условия договорных отношений изложены в бланке Договора, Договор является публичным договором-офертой и содержит все существенные условия предоставления платных медицинских услуг гражданам. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий Договора является осуществление Потребителем действий по выполнению условий Договора, в частности, заказ услуг и (или) их оплата.
- 3.2. Моментом заключения Договора является подписание договора и одновременная оплата данных услуг в кассе Центра.
- 3.3. Заключение Договора подтверждается личной подписью Потребителя в Договоре. Договор вступает в силу с момента подписания его сторонами и действует в течение года.
4. Для получения платной медицинской услуги пациент должен иметь при себе документ удостоверяющий личность, за исключением случаев оказания услуг анонимно и иные документы, предусмотренные условиями заключенного с Центром договора.
5. Оказание медицинской услуги производится с согласия Пациента. В случае, если лечение предполагает оказание комплекса медицинских услуг, Центр обязан проинформировать Пациента о стоимости всего комплекса медицинских услуг до начала их оказания.
6. Центр обязан подробно проинформировать Пациента по его просьбе в удобной для него форме о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, в случае его проведения, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.
7. Центр обязан по требованию Пациента предоставить ему для ознакомления сведения о квалификации и сертификации специалистов Центра, оказывающих медицинские услуги, медицинскую документацию, отражающую состояние его здоровья, а также представить копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, виды и объемы оказанных медицинских услуг, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.
8. Сотрудники Центра при оказании медицинских услуг должны проявлять уважительное и гуманное отношение и не разглашать информацию о причинах обращения Пациента за медицинской помощью, о состоянии здоровья Пациента, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении Пациента, за исключением случаев, когда передача данной информации третьим лицам предусмотрена действующим законодательством.
9. Пациент обязан проинформировать Центр в случае обращения его за оказанием медицинских услуг в другие лечебные заведения или к другим специалистам по причине того же заболевания, в связи с которым он обратился в Центр. Центр не несет ответственности за качество предоставляемых медицинских услуг, в том числе и достижение результата, обусловленного лечением в Центре, в случае, если Пациент использует рекомендации иных лечебных заведений и специалистов без согласия специалистов Центра.
10. При возникновении обстоятельств, которые могут привести к снижению качества оказываемой медицинской услуги, Центр обязан незамедлительно проинформировать об этом Пациента, разъяснив ему в

доступной для него форме возможные последствия наступления данных обстоятельств.

11. В случае, если для достижения положительного результата в ходе лечения необходимо оказать комплекс медицинских услуг, о чем специалисты Центра обязаны проинформировать Пациента, оплата медицинских услуг производится по ценам, действующим на момент приобретения соответствующей медицинской услуги.

12. Потребитель не должен нарушать режим работы Центра, а также должен соблюдать правила личной гигиены при посещении Центра.

13. Пациент обязан являться на прием в строгом соответствии с условиями предварительной записи и в определенное администратором время и (или) с назначениями специалистов Центра. При невозможности своевременного посещения специалистов Центра по уважительной причине Пациент обязан заблаговременно предупредить сотрудников Центра через регистратуру. В случае опоздания Пациента более чем на 20 (двадцать) минут по отношению к назначенному Пациенту времени получения услуги, указанному при предварительной записи или в направлении на услугу, Центр оставляет за собой право на перенос или отмену срока получения услуги с последующим предоставлением данной услуги Пациенту в порядке «живой» очереди и (или) через назначение нового времени ее оказания.

В случае, если после оплаты услуги, Пациент отказывается от ее получения, денежные средства подлежат возврату Пациенту, в соответствии с действующим законодательством РФ.

14. Центр несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Договора на оказание платных медицинских услуг, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также причинение вреда здоровью и жизни Пациента, за исключением случаев причинения вреда, вызванного нарушением Пациентом условий Договора и настоящих Правил.

15. Пациент, при получении платных медицинских услуг в Центре, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением Центром условий Договора на оказание платных медицинских услуг, возмещение ущерба, в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством РФ и настоящими Правилами.

16. Центр не несет ответственность за не предоставление медицинской услуги или некачественное ее предоставление, если причиной этого явилось:

- предоставление Пациентом недостоверной информации;
- невыполнение Пациентом рекомендаций специалистов Центра;
- оказание медицинской услуги по настоянию Пациента, несмотря на рекомендации специалистов Центра;
- несвоевременная явка Пациента к специалистам Центра;
- одновременное лечение Пациента в нескольких лечебных заведениях или у специалистов в связи с заболеванием, по причине которого он обратился в Центр, в том случае, если методы, рекомендованные для лечения Пациенту в данных учреждениях, используются им без согласия специалистов Центра;
- отрицательной реакции Пациента на лекарственные средства, рекомендованные специалистами Центра для профилактики и лечения, в том случае, если подобная реакция не была отмечена ранее и прогноз о ее возникновении не мог быть сделан специалистами Центра на основании произведенного обследования;
- в случае невозможности оплаты Пациентом всего комплекса медицинских услуг, если для достижения результата необходимо их комплексное оказание;
- в случае отказа Пациента от дальнейшего оказания медицинской услуги (комплекса медицинских услуг);
- в иных случаях нарушения настоящих Правил Пациентом, которые послужили причиной неоказания или ненадлежащего оказания медицинских услуг Центром;
- в случае, если неисполнение или ненадлежащее исполнение медицинской услуги произошло вследствие непреодолимой силы.

17. Центр вправе отказаться от исполнения медицинских услуг с полным возмещением Пациенту понесенных в связи с данным отказом убытков.

18. В соответствии со статьей 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником Центра в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

19. В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» необходимым предварительным условием оказания медицинской услуги при обращении Пациента в Центр впервые является дача добровольного согласия гражданина или его законного представителя на обработку своих персональных данных, включающих: фамилию, имя, отчество, пол, дату рождения, место рождения, место жительства, место регистрации, дата регистрации, контактный телефон, данные документа, удостоверяющего личность, данные о состоянии его здоровья, заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью, в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза и

оказания медицинских услуг, сведения о медицинском работнике или медицинских работниках, оказавших медицинскую услугу, вид оказанной помощи, условия и сроки оказания медицинской помощи. При этом Центр имеет право во исполнение своих обязательств в рамках уставной лицензионной деятельности, в рамках платных услуг, на обмен (прием и передачу) персональными данными Пациента с вышестоящими организациями, иными юридическими лицами (при оказании медицинских услуг по договорам с организациями), с использованием машинных носителей или по электронным каналам связи, с соблюдением мер, обеспечивающих их защиту от несанкционированного доступа, при условии, что их прием и обработка будут осуществляться лицом, обязанным сохранять профессиональную тайну. Полученное согласие Пациента на обработку своих персональных данных действует бессрочно. Пациент оставляет за собой право отозвать данное свое согласие посредством составления соответствующего письменного документа, который должен быть вручен лично под расписку соответствующему должностному лицу Центра. В случае получения письменного заявления Пациента об отзыве настоящего согласия на обработку персональных данных Центр обязан прекратить их обработку в течение периода времени, необходимого для завершения взаиморасчетов по оплате оказанной Пациенту до этого медицинской помощи.

20. Оплата за медицинские услуги заказчиками – юридическими лицами производится безналичным перечислением на расчетный счет Центра, в исключительных случаях в рамках действующего законодательства расчеты могут производиться наличными деньгами с применением контрольно-кассовых машин. Расчеты с заказчиками – физическими лицами за предоставление платных услуг осуществляются Центром с применением контрольно-кассовых машин.

21. Выдача Центром медицинской документации (результаты обследования, заключения врачей специалистов, выписки из амбулаторных карт и др.) Пациенту производится при наличии документа, удостоверяющего личность, законному представителю и/или доверенному лицу Пациента выдача медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ. Если Пациент не может лично, в указанное сотрудниками Центра время, забрать результаты обследований, иную медицинскую документацию, Пациент имеет право оформить у администратора документ, уполномочивающий третье лицо получить указанные документы.

#### **IV. Права, обязанности, ответственность пациента и Центра.**

##### ***1. Права и обязанности пациента.***

###### ***1.1. Пациент имеет право:***

- на самостоятельный выбор формы получения платной медицинской услуги путем заключения договора на оказание платных медицинских услуг непосредственно с Центром или включением в список лиц, которым оказываются медицинские услуги по договорам с работодателем (предприятием, организацией);
- на заключение договора о предоставлении платной медицинской услуги с Центром самостоятельно либо его представителем – доверенным лицом (в том числе юридическим лицом), либо законным представителем (мать, отец, усыновитель, опекун, попечитель);
- на получение полной информации об объеме и условиях получения платной медицинской услуги, включая сведения о квалификационной категории врача, наличии лицензии и сертификата на оказание данной услуги и ее стоимости;
- на проведение по его просьбе консилиума специалистами Центра;
- на отказ в одностороннем порядке от получения платной медицинской услуги или ее завершения, оплатив при этом фактически понесенные Центром расходы в случае, если этот отказ не связан с нарушением прав пациента при оказании медицинской услуги;
- на получение информации о технологии оказания платной медицинской услуги, возможных последствиях и осложнениях, наличии альтернативных видов услуг;
- на выбор врача;
- на профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на получение консультаций врачей-специалистов;
- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- на отказ от медицинского вмешательства;
- на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи, в том числе на возмещение морального вреда в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- на обращение с иском в суд в судебные инстанции;
- на привлечение для разбора претензий третьей стороны;
- при несоблюдении Центром обязательств по срокам исполнения услуг по своему выбору;

- а) назначить новый срок оказания услуги;
- б) потребовать исполнения услуги другим специалистом Центра (при их наличии);
- в) расторгнуть договор и потребовать возмещение убытков.

#### **1.2. Пациент обязан:**

- оплатить медицинскую услугу в соответствии с условиями Договора;
- сообщать необходимые сведения лечащему врачу о своем самочувствии, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении и другую необходимую информацию, касающуюся своего здоровья, сообщать о неожиданных переменах в состоянии здоровья в период лечения;
- выполнять предписания лечащего врача, соблюдать план лечения, составленный лечащим врачом, выполнять требования медицинских сестер и другого медицинского персонала при выполнении ими различных процедур или указаний лечащего врача, а также требования правил поведения в Центре;
- заботиться о своем здоровье, не предпринимать действий, наносящих ущерб здоровью других граждан;
- соблюдать Правила для пациентов, действующие в Центре.

#### **1.3. Пациент несет ответственность:**

- за достоверность предоставляемых Центру и страховой медицинской организации сведений, в том числе информации о своем здоровье;
- за несоблюдение предписаний, плана (режима) лечения, установленных лечащим врачом;
- за невыполнение условий заключенного Договора.

### **2. Права и обязанности Центра:**

#### **2.1. Центр имеет право:**

- оказывать пациентам платные медицинские услуги в соответствии с условиями и порядком, изложенными в настоящих Правилах;
- требовать предоставления пациентом необходимых сведений об его самочувствии, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении и другую необходимую информацию, касающуюся его здоровья, сообщения о неожиданных переменах в состоянии здоровья в период лечения;
- требовать от пациента выполнения предписаний лечащего врача, соблюдения плана (режима) лечения, составленного лечащим врачом, выполнения требований медицинских сестер и другого медицинского персонала при выполнении ими различных процедур или указаний лечащего врача, а также требований правил поведения в Центре;
- на односторонний отказ от исполнения обязательства по оказанию платных медицинских услуг, на условиях, предусмотренных договором с возмещением потребителю убытков в полном объеме;
- на освобождение от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение им своих обязательств, если неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, несоблюдения пациентом правомерных указаний и требований, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации, расторгать договор на оказание платных медицинских услуг при невыполнении одной из сторон, взятых на себя обязательств (за вычетом произведенных затрат).

#### **2.2. Центр обязан:**

- осуществлять медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи;
- обеспечивать соответствие предоставляемых платных медицинских услуг пациентам требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации;
- соблюдать врачебную тайну, в том числе конфиденциальность персональных данных, используемых в медицинских информационных системах;
- обеспечивать применение разрешенных к применению в Российской Федерации лекарственных препаратов, медицинских изделий, дезинфекционных, дезинсекционных и дератизационных средств;
- предоставлять пациентам достоверную информацию об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях;
- информировать граждан в доступной форме, в том числе с использованием сети «Интернет», об осуществляемой медицинской деятельности и о медицинских работниках, об уровне их образования и квалификации;
- обеспечивать профессиональную подготовку, переподготовку и повышение квалификации медицинских работников в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации;
- вести медицинскую документацию в установленном порядке и предоставлять отчетность по видам, формам, в сроки и в объеме, которые установлены уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- обеспечивать учет и хранение медицинской документации, в том числе бланков строгой отчетности;
- заключить с заказчиком договор, которым регламентируются условия и сроки получения услуги, порядок

расчетов, права, обязанности и ответственность сторон;

- выдать заказчику (кассовый) чек или квитанцию, подтверждающие прием наличных денег;
- в момент продажи услуги информировать заказчика о времени, сроках и условиях получения медицинской услуги, ее стоимости, возможных последствиях и осложнениях;
- по требованию Пациента, оплатившего платные услуги, выдать «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации» установленной формы в соответствии с действующим законодательством;
- иметь в месте продажи услуги вывеску, содержащую следующую информацию: наименование, место нахождения (фактический и юридический адрес), сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (с указанием регистрационного номера и срока действия), перечень платных медицинских услуг, их стоимость, условия и порядок получения, в том числе сведения о льготах для отдельных категорий граждан, а также сведений о квалификации и сертификации специалистов, режим работы, выписки из законодательных актов Российской Федерации;
- в случае возникновения осложнений по вине медицинских работников оказывать медицинскую помощь пациенту бесплатно;
- предоставлять экспертам страховой медицинской организации возможность проведения экспертизы соответствия оказанной медицинской помощи требованиям программы и договора добровольного медицинского страхования.

**2.3. Центр несет ответственность:**

- за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, в соответствии с законодательством Российской Федерации,
- за несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории Российской Федерации;
- за причинение вреда здоровью и жизни пациента.

3. Претензии и споры, возникшие между потребителем и Центром, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке.