

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Директор ООО «Клиника доктора Панкратовой»**  
**Н.Д.Панкратова**  
**31.01.2013 г.**

**ПРАВИЛА**  
**предоставления платных медицинских услуг**  
**в ООО «Клиника доктора Панкратовой»**

Настоящие Правила предоставления платных медицинских услуг (далее – Правила) определяют порядок и условия предоставления платных медицинских услуг Обществом с ограниченной ответственностью «Клиника доктора Панкратовой» (далее – Клиника) Потребителям.

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

**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»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 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»;
- Письмо Центрального банка РФ № 120-Т от 02.10.2009 г. «О памятке «О мерах безопасного использования банковских карт»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации № 441н от 02 мая 2012 г. «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

**Раздел II. Общие положения**

1. Понятия, используемые в настоящих Правилах:

**Клиника, исполнитель** – медицинская организация - Общество с ограниченной ответственностью «Клиника доктора Панкратовой», ОГРН 1035504005283 (Свидетельство о государственной регистрации юридического лица серия 55 номер 001539455, выдано 04.02.2003 г. ИФНС №1 ЦАО г. Омска), адрес места нахождения: 644007, г. Омск, ул. Герцена, д. 65 корп. 1, имеющее:

- лицензию на медицинскую деятельность **ЛО-55-01-000895 от 12.07.2012г., выданной Министерством здравоохранения Омской области**, адрес местонахождения 644043 г. Омск, ул. Красный путь, 6. Телефон приемной: 8 (3812) 23-35-25.

Виды работ (услуг), выполняемых (оказываемых) в составе лицензируемого вида деятельности:

Работы (услуги), выполняемые: при осуществлении доврачебной медицинской помощи по: медицинскому массажу, сестринскому делу, лечебному делу, лечебной физкультуре и спортивной медицине, медицинским осмотром (предрейсовым, послерейсовым), физиотерапии, функциональной диагностике.

Работы (услуги), выполняемые: при осуществлении амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, в т.ч.: при осуществлении первичной медико-санитарной помощи по: неврологии, рефлексотерапии, гастроэнтерологии, детской эндокринологии, кардиологии, лечебной физкультуре и спортивной медицине, организации здравоохранения и общественному здоровью, педиатрии, психотерапии, ревматологии, терапии, травматологии и ортопедии, физиотерапии, функциональной диагностике, ультразвуковой диагностике, экспертизе временной нетрудоспособности, экспертизе качества медицинской помощи, эндокринологии;

при осуществлении специализированной медицинской помощи по: косметологии, мануальной терапии, онкологии, психиатрии.

Место осуществления вышеуказанных видов медицинской деятельности:

644007, г. Омск, ул. Герцена, д. 65 корп. 1

**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;

**Медицинская помощь** – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

**Медицинская деятельность** - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и профессиональная деятельность, связанная с трансплантацией (пересадкой) органов и (или) тканей, обращением донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях;

**Потребитель, 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 для себя или заказывающее (оплачивающее) медицинские услуги в интересах третьего лица (пациента, потребителя);

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

Потребитель/законный представитель потребителя/представитель потребителя по тексту настоящих правил именуется **потребитель**.

3. Граждане в соответствии с действующим законодательством имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи, и платных немедицинских услуг (бытовых, сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно 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, в том числе договоров добровольного медицинского страхования, заключаемых между Клиникой и заказчиком.

5. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему, срокам и порядку их оказания, определяются по соглашению сторон. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи, либо по усмотрению лечащего врача с согласия потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

6. Платные медицинские услуги пациентам предоставляются Клиникой в виде диагностической, лечебно-профилактической, реабилитационной помощи в соответствии с действующей лицензией Клиники.

7. Контроль за организацией и качеством оказания платных медицинских услуг пациентам, а также за правильностью взимания платы, получением финансовых средств Клиникой по договорам с заказчиками, в том числе по договорам добровольного медицинского страхования, осуществляют государственные органы и организации, на которые в соответствии с законодательством Российской Федерации возложены указанные функции.

8. Цены на оказываемые Клиникой платные медицинские услуги устанавливаются Клиникой самостоятельно.

9. Платные медицинские услуги предоставляются в течение всего рабочего времени Клиники в соответствии с графиком и режимом работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг и отделений Клиники.

### **Раздел III. Условия, порядок предоставления и порядок оплаты медицинских услуг.**

1. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании действующего Прейскуранта, содержащего перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Клиники, указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке;

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. Клиника не вправе оказывать предпочтение одному заказчику перед другим в отношении заключения договора на оказание платных медицинских услуг, кроме случаев, предусмотренных законодательством и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4. Предоставление платных медицинских услуг пациентам оформляется договором, заключаемым между Клиникой и заказчиком (или потребителем или представителем потребителя), имеющим намерение приобрести, либо приобретающим платные медицинские услуги в своих интересах или в интересах потребителя. Клиника может оказывать платные медицинские услуги работникам заказчика, а так же членам их семей на основании договора, заключаемого с заказчиком.

6. 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 предоставление **информированного добровольного согласия** гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником Клиники 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.

7. Оказание платных медицинских и иных услуг пациентам в Клинике, осуществляемых по программам добровольного медицинского страхования (далее – ДМС), оформляется соответствующим двусторонним договором со страховыми медицинскими организациями.

8. Оплата за медицинские услуги заказчиками – юридическими лицами производится безналичным перечислением на расчетный счет Клиники, в исключительных случаях в рамках действующего законодательства, расчеты могут производиться наличными деньгами с применением контрольно-кассовой машины. Оплата за медицинские услуги заказчиками – физическими лицами за предоставление платных услуг осуществляются Клиникой с применением контрольно-кассовых машин или с использованием платежных банковских карт. По факту расчета с применением контрольно-кассовых машин и платежных банковских карт заказчику выдается кассовый чек и (или) копия чека на оплаченную услугу, а также чек, подтверждающий списание денежных средств с банковской карты заказчика. При расчетах с использованием банковских платежных карт в соответствии с рекомендациями Центрального банка РФ, изложенными в письме № 120-Т от 02.10.2009 г. «О памятке «О мерах безопасного использования банковских карт» в целях предотвращения несанкционированного списания денежных средств, заказчик обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.

9. Выдача Клиникой медицинской документации (результаты обследования, выписки из амбулаторных карт и др.) осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ, в том числе с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации № 441н от 02 мая 2012 г. «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений» при предъявлении следующих документов:

пациенту - при предъявлении документа, удостоверяющего личность;

законному представителю и/ или доверенному лицу пациента - при предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего полномочия на представительство.

#### **Раздел IV. Порядок заключения договора оказания платных медицинских услуг.**

1. Предоставление платных медицинских услуг осуществляется на основании договора на оказание платных медицинских услуг (далее – Договор). Договор на оказание платных медицинских услуг заключается Сторонами в письменной форме;

2. Настоящие правила являются приложением к Договору и его неотъемлемой частью.

3. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается на определенный срок, в течение которого Клиника оказывает услуги потребителю по его заданию. Заключение Договора подтверждается личной подписью потребителя в Договоре на оказание платных медицинских услуг, а также соответствующими действиями потребителя, свидетельствующими о его согласии с условиями Договора и предоставляемых медицинских услуг, в том числе заказ услуг и (или) их оплата, предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, предоставление согласия с назначенным обследованием и лечением путем подписания соответствующей информационной графы на заключении врача (протоколе).

4. В период действия Договора потребитель имеет право на получение неограниченного числа медицинских услуг;

5. При подписании Договора пациент вправе разрешить Клинике использовать медицинскую документацию пациента для ведения электронной истории болезни в информационной системе Клиники.

6. Стороны вправе заключить договор на оказание платных медицинских услуг на иных условиях;

7. Договор заключается в трех экземплярах – для исполнителя, заказчика и потребителя. Если договор заключается между потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

8. Оплата медицинских услуг осуществляется потребителем в полном объеме до получения соответствующих медицинских услуг или в ином порядке, согласованном сторонами;

9. Образец договора и Правила оказания платных медицинских услуг размещены в доступной форме на сайте Клиники по адресу: [www.pankratova.ru](http://www.pankratova.ru), а также на стенде, расположенном в клинике по адресу: 644007, г. Омск, ул. Герцена, д. 65 корпус 1 и доступном неограниченному кругу потребителей в течение всего времени работы Клиники.

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

12. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель предоставляет Исполнителю отказ от медицинского вмешательства в связи с расторжением договора и оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

13. После осуществления оплаты медицинской услуги потребителю 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)).

14. Исполнителем после исполнения договора (оказания медицинской услуги) выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг. Указанные медицинские документы также подтверждают факт предоставления исполнителем потребителю платной медицинской услуги и ее получение потребителем.

#### **Раздел V. Права, обязанности, ответственность сторон.**

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 Клиникой, путем заключения договора добровольного медицинского страхования или включением в список лиц которым оказываются медицинские услуги по договорам с работодателем (предприятием, организацией);

на заключение договора о предоставлении платной медицинской услуги с Клиникой самостоятельно либо его представителем - доверенным лицом (в том числе юридическим лицом), либо законным представителем (мать, отец, усыновитель, опекун, попечитель);

на получение полной информации об исполнителе медицинской услуги, включая информацию о режиме его работы и оказываемых им услугах;

на получение полной информации об объеме и условиях получения платной медицинской услуги, включая сведения о квалификационной категории врача, непосредственно оказывающем медицинскую услугу;

требовать предоставления в доступной форме информации о платных медицинских услугах, содержащей следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

- информацию о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

- информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

- другие сведения, относящиеся к предмету договора;

требовать предоставления сметы платных медицинских услуг по договору;

требовать предоставления необходимой и достоверной информации о медицинских услугах, обеспечивающей возможность их правильного выбора;

на проведение по его просьбе консилиума;

на отказ в одностороннем порядке от получения платной медицинской услуги или ее завершения, оплатив при этом фактически понесенные Клиникой 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 в соответствии с действующим законодательством РФ;

на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию 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 исковым заявлением в судебные инстанции для защиты своих нарушенных прав и законных интересов.

### **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 в целях достижения положительного эффекта от оказания медицинской услуги;

заботиться о своем здоровье, не предпринимать действий, наносящих ущерб здоровью других граждан.

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

за выполнение предписаний лечащего врача, соблюдение плана (режима) лечения, составленного лечащим врачом, выполнение требований медицинских сестер и другого медицинского персонала при выполнении ими различных процедур или указаний лечащего врача, а также за соблюдение требований правил поведения и пребывания в Клинике;

за достоверность предоставляемых Клинике 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 Клиники:**

### **2.1. Клиника имеет право:**

оказывать пациентам платные медицинские услуги в соответствии с условиями и порядком, изложенными в настоящих Правилах, Постановлении Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими

организациями платных медицинских услуг», а также в соответствии с условиями заключаемых с заказчиками договоров оказания платных медицинских услуг;

заявлять о необходимости предоставления пациентом необходимых сведений об его самочувствии, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении и другой необходимой информации, касающейся его здоровья, сообщения о неожиданных переменах в состоянии здоровья в период лечения для достижения максимально положительного эффекта от оказываемой медицинской услуги;

рекомендовать пациенту выполнять предписания лечащего врача, соблюдать план (режим) лечения, составленного лечащим врачом, выполнять требования медицинских сестер и другого медицинского персонала при выполнении ими различных процедур или указаний лечащего врача, а также требований правил поведения и пребывания в Клинике;

на односторонний отказ от исполнения обязательства по оказанию платных медицинских услуг, на условиях, предусмотренных договором оказания платных медицинских услуг и настоящими правилами;

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.

## **2.2. Клиника обязана:**

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;

обеспечивать предоставление платных медицинских услуг, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида;

соблюдать врачебную тайну, в том числе конфиденциальность персональных данных, используемых в медицинских информационных системах;

осуществлять обработку персональных данных пациентов только при наличии соответствующего согласия, полученного в порядке, установленном действующим законодательством РФ;

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, используемых при оказании медицинской помощи в Клинике;

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;

информировать органы внутренних дел в порядке, установленном уполномоченными федеральными органами исполнительной власти, о поступлении пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий;

обеспечивать ведение, учет и хранение медицинской документации, в том числе бланков строгой отчетности в установленном законом порядке;

заключить с заказчиком договор, которым регламентируются условия и сроки получения услуги, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон;

выдать заказчику документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанцию или иной бланк строгой отчетности);

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

при предоставлении услуги информировать заказчика о времени, сроках и условиях получения медицинской услуги, ее стоимости, возможных последствиях и осложнениях;

по требованию заказчика, оплатившего платные услуги, выдать «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации» установленной формы в соответствии с действующим законодательством;

обеспечить наличие в месте продажи услуги следующей информации о Клинике (исполнителе):

- наименование и фирменное наименование,
- адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения в Единый государственный реестр юридических лиц сведений о Клинике с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (с указанием регистрационного номера и даты регистрации, перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Клиники, в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);

- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления платных медицинских услуг и порядке их оплаты, в том числе сведения о льготах при оказании платных медицинских услуг;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы Клиники, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

### **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.

Претензии и споры, возникшие между потребителем и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **Раздел VI. Особенности предоставления платных медицинских услуг физическим лицам и порядок заключения договора платных медицинских услуг.**

1. Физическому лицу, обратившемуся в Клинику (далее – потребитель), могут быть оказаны в соответствии с настоящими Правилами медицинские услуги по действующему утвержденному прейскуранту платных медицинских услуг, в котором указывается стоимость оказания соответствующей медицинской услуги в рублях. Стоимость медицинских услуг может быть пересмотрена Клиникой при повышении затрат на оказание медицинской услуги, вызванном обстоятельствами, не зависящими от Клиники, о чем Клиника обязана незамедлительно проинформировать потребителя до начала оказания ему медицинской услуги.

2. При предоставлении платных медицинских услуг сохраняется установленный режим работы Клиники, обеспечивающий доступность и качество медицинской помощи населению в соответствии с видами, объемами и условиями оказания медицинских услуг.

3. Информация о льготах, предоставляемых при осуществлении оплаты за медицинские услуги в Клинике, предоставляется потребителю до оплаты соответствующей медицинской услуги;

4. Оказание медицинской услуги производится по заданию и с согласия потребителя (его представителя/ законного представителя).

5. Клиника обязана проинформировать потребителя по его требованию в доступной для потребителя 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. Потребитель предоставляет информированное добровольное согласие на соответствующее медицинское вмешательство, которое оформляется соответствующими документами. При необходимости по заявлению потребителя на основании произведенных обследований Клиникой готовится письменное заключение о состоянии здоровья потребителя.

6. Клиника обязана по требованию потребителя предоставить ему для ознакомления сведения о квалификации и сертификации специалистов Клиники, оказывающих медицинские услуги, медицинскую документацию, отражающую состояние его здоровья, а также представить копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, виды и объемы оказанных платных медицинских услуг, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

7. Сотрудники Клиники при оказании медицинских услуг должны проявлять уважительное и гуманное отношение к потребителю. Сотрудники Клиники обязаны сохранять в тайне информацию о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья потребителя, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении потребителя, составляющих врачебную тайну потребителя, за исключением случаев, когда передача данной информации третьим лицам предусмотрена действующим законодательством.

8. Потребитель обязан проинформировать Клинику 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 Клинику. Клиника не несет ответственности за качество предоставляемых медицинских услуг, в том числе и недостижение ожидаемого положительного результата, обусловленного лечением в Клинике, в случае, если потребитель использует рекомендации иных лечебных заведений и специалистов без согласия специалистов Клиники;

9. При возникновении обстоятельств, которые могут привести к снижению качества оказываемой медицинской услуги или явиться препятствием для ее оказания, Клиника обязана незамедлительно проинформировать об этом потребителя, разъяснив ему в доступной для потребителя форме возможные последствия наступления данных обстоятельств.

10. Оплата медицинских услуг производится по ценам, действующим на момент приобретения соответствующей медицинской услуги.

11. Потребитель при обращении в Клинику обязан сообщить достоверные необходимые для качественного оказания медицинской услуги сведения, в т.ч. о своем здоровье, а также выполнять все предписания и назначения, связанные с оказанием качественной медицинской услуги, в соответствии с рекомендациями, данными сотрудниками Клиники.

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

13. Потребитель обязан являться на прием в соответствии с назначенным временем посещения специалистов Клиники. При невозможности своевременного посещения специалистов Клиники по уважительной причине потребитель обязан заблаговременно предупредить сотрудников Клиники по телефонам регистратуры. В случае опоздания потребителя более чем на 30 (тридцать) минут по отношению к назначенному потребителю времени получения услуги, Клиника оставляет за собой право на перенос или отмену срока получения услуги с последующим предоставлением данной услуги потребителю в порядке «живой» очереди и (или) через назначение нового времени ее оказания, с учетом условий срока действия Договора.

14. В случае, если после оплаты услуги, потребитель отказывается от ее получения или оказания услуги Клиникой невозможно в силу наличия объективных обстоятельств, денежные средства за неоказанную услугу подлежат возврату потребителю, в соответствии с действующим законодательством РФ.

15. Возврат денежных средств производится следующим лицам:

15.1. пациенту, действующему от своего имени, – по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной документ, его заменяющий).

15.2. законному представителю пациента – по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной документ, его заменяющий) и документов, подтверждающих законное представительство.

15.3. представителю пациента – по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной документ, его заменяющий) и доверенности на право получения возврата денежных средств, оформленной в установленном порядке:

- простая письменная форма доверенности – для представителя пациента, заключившего договор на оказание платных медицинских услуг и оплатившего медицинские услуги от имени пациента на основании доверенности выданной пациентом;
- нотариальная форма доверенности – для иных представителей пациента.

16. Возврат денежных средств производится на основании письменного заявления Пациента (Представителя Пациента) в срок не позднее 10 календарных дней с момента принятия вышеуказанного заявления Клиникой.

17. Клиника 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 потребителя в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

18. Клиника не несет ответственность за непредоставление медицинской услуги или некачественное ее предоставление, если причиной этого явилось:

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

19. Клиника вправе отказаться от исполнений обязательств по Договору предоставления платных медицинских услуг при отсутствии у Клиники объективной возможности оказать медицинскую услугу, в том числе в связи с:

- обнаружением медицинским работником Клиника противопоказаний у потребителя для оказания медицинской услуги, которые на момент заключения Договора были Клинике неизвестны и стали таковыми в процессе лечения;
- ухудшением состояния здоровья потребителя, не позволяющим продолжать начатое лечение;
- неоплатой или несвоевременной оплатой медицинских услуг в соответствии с порядком оплаты, установленным настоящим договором.

20. В случае возникновения разногласий и споров между потребителем и Клиникой при оказании медицинских услуг согласно настоящим правилам они разрешаются путем переговоров или, в случае не достижения согласия, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.