

**Положение  
о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг  
в ООО «Мирасмайл»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящее положение определяет порядок и условия предоставления гражданам и юридическим лицам платных медицинских услуг в ООО «Мирасмайл» (далее - Исполнитель).

Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом от 29.11.2010г. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» и Уставом ООО «Мирасмайл».

Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии со статьёй 84 Федерального закона 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», постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

**II. Понятия и термины**

В настоящем положении используются следующие понятия и термины:

**«Платные медицинские услуги»** - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров

**«Потребитель»** (Пациент, Заказчик, Заказчики, Пациенты, Донор, Генетические родители, Социальные родители), - это физическое лицо, имеющее намерение получить или получающее медицинские услуги лично в соответствии с договором, заключенным на оказание платных медицинских услуг как самим пациентом, так и заказчиком в отношении потребителя. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Лица достигшие пятнадцатилетнего возраста вправе самостоятельно, без согласия родителей, усыновителей и попечителя (с учетом возраста согласия на медицинское вмешательство). (п.2 ст.26 Гражданского кодекса РФ , ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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

**«Законный представитель пациента»** - лицо, которое является представителем несовершеннолетнего пациента на основании законодательства, а также совершеннолетнего пациента, признанного судом недееспособным или ограниченно

дееспособным.

**«Исполнитель»** - медицинская организация (ООО «Мирасмайл»), оказывающая платные медицинские услуги пациентам в соответствии с заключенным договором.

**«Прейскурант»** - перечень медицинских услуг, оказываемых исполнителем, с указанием цен в рублях.

### **III. ВИДЫ ПЛАТНЫХ УСЛУГ**

3.1. Исполнитель имеет право оказывать Потребителю только медицинские услуги, которые предусмотрены действующей лицензией, выданной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2. При предоставлении платных медицинских услуг Исполнитель руководствуется порядком оказания медицинской помощи, утвержденным Министерством здравоохранения Российской Федерации.

3.3. Вид и объем медицинских услуг предоставляется Исполнителем в соответствии с заключенным договором на оказание платных медицинских услуг и утвержденным перечнем услуг (далее - прейскурант), оказываемых Исполнителем.

3.4. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются Исполнителем самостоятельно и определяются утвержденным прейскурантом цен Исполнителя на день обращения пациента.

### **IV. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ**

4.1. Потребитель настоящим договором подтверждает, что Исполнителем разъяснено право на получение соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы.

4.2. При заключении договора по требованию Потребителя ему предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения: порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи/клинические рекомендации, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг; информация о конкретном медицинском работнике предоставляющую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации); информация 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.

4.3. До заключения договора Потребитель в письменной форме уведомляется о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Потребителя.

4.4. В вестибюле Исполнителя на стенде, в «Уголке потребителя», на сайте Исполнителя в наглядной и доступной форме размещается информация, содержащая следующие сведения: сведения об Исполнителе (наименование, адрес места нахождения, график работы Исполнителя, копия лицензии на осуществление медицинской

деятельности); перечень платных медицинских услуг (прейскурант), с указанием цен в рублях и сведения об условиях, порядке, форме предоставления услуг и порядке их оплаты; сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации; графики работы непосредственных исполнителей платных медицинских услуг; виды медицинской помощи, предоставляемые населению бесплатно; порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с территориальной программой; настоящее Положение; соответствующие нормативно-правовые акты, в т.ч. указанные в п.1 настоящего Положения; адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ 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.

4.5. Дополнительно заказчику предоставляется копия Устава и копия лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность).

4.6. В случае, если Потребителю требуется оказание медицинских услуг в большем объеме, чем это предусмотрено договором, то исполнитель обязан предоставить пациенту такую информацию.

4.7. Исполнитель не вправе оказывать Потребителю платные медицинские услуги, не обусловленные договором без согласия Потребителя.

4.8. Информация, предусмотренная в данном разделе, предоставляется Потребителю на безвозмездной основе в соответствии с законодательством РФ.

## **V. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

5.1. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

5.2. Исполнитель предоставляет Потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

5.3. Платные медицинские услуги могут оказываться Потребителю в полном объеме стандарта медицинской помощи/клинических рекомендаций либо по просьбе Потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи/клинических рекомендаций.

5.4. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Исполнителя.

5.5. Платные медицинские услуги Исполнителем предоставляются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме.

5.6. Договоры с гражданами от имени Исполнителя подписываются генеральным директором. Представителем Исполнителя при заключении договора не может выступать непосредственный исполнитель платных услуг.

В договоре с гражданами регламентируются:

1. Сведения об Исполнителе: наименование Исполнителя; адрес места нахождения Исполнителя; данные о государственной регистрации Исполнителя; номер лицензии на медицинскую деятельность с указанием перечня работ (услуг), даты её выдачи, наименование лицензирующего органа; должность, фамилию, имя и отчество лица, подписывающего договор от имени Исполнителя;

2. Сведения о физическом лице - Потребителе: фамилию, имя и отчество; адрес места жительства; контактную информацию (телефон и т.д.); паспортные данные пациента.

3. Иные данные, включаемые в договор оказания платных медицинских услуг:

3.1. Перечень платных медицинских услуг, предоставляемых Исполнителем на основании договора;

3.2. Уловия, начальный и конечный сроки оказания медицинских услуг, если характер оказания таких услуг позволяет определить сроки (ст.ст. 783 , 708 ГК РФ). Стороны могут согласовать промежуточные сроки оказания услуг, если, например, услуга оказывается на нескольких этапах и характер оказания услуги позволяет определить сроки завершения этапов или вместо указания точных сроков можно сделать ссылку на план лечения.

Нарушение Исполнителем любого установленного договором срока дает Потребителю право отказаться от принятия исполнения и требовать возмещения убытков, если вследствие просрочки исполнение утратило для него интерес, а также влечет последствия, предусмотренные ст.28 Закона о защите прав потребителей. При нарушении сроков со стороны Потребителя рекомендуется вносить записи в медицинскую документацию о его неявке или ином уклонении от лечения.

3.3. Стоимость платных медицинских услуг и порядок расчетов. Пациент обязан оплатить предоставленную медицинскую стоматологическую услугу по прейскуранту сразу после исполнения услуги или её части, в наличной или безналичной форме. Согласно пункту 1 статьи 781 ГК РФ Потребитель обязан оплатить оказанные услуги Исполнителю в сроки и в порядке, которые указаны в договоре возмездного оказания услуг. После оплаты медицинских услуг Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается контрольно-кассовый чек, подтверждающий оплату медицинских услуг. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Стоимость медицинских услуг определяется на основании прейскуранта цен, утвержденного на день обращения пациента к Исполнителю, в соответствии с объёмом оказываемых Потребителю услуг.

3.4. Предоставление выписок и копий медицинской документации предоставляется на основании письменного заявления пациента (его законного представителя). Заявление пишется на имя директора ООО «Мирасмайл». Выписка оформляется согласно требованиям законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (30 суток), а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях или условиях дневного стационара, выписка из медицинских документов, копии медицинских документов предоставляются пациенту либо его законному представителю. Срок рассмотрения обращений граждан по оказанию платных медицинских услуг составляет 10 дней, согласно Приказу об утверждении порядка работы с обращениями граждан.

3.5. Порядок изменения и расторжения договора, ответственность сторон и иные условия.

- 5.7. В случае отказа Потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается (пункт 1 статьи 782 ГК РФ, статьей 32 Закона N 2300-1). Исполнитель информирует Потребителя о расторжении договора по инициативе Потребителя, при этом Потребитель обязан возместить Исполнителю фактически понесенные последние расходы, связанные с исполнением договора, не оказанные к моменту отказа Потребителя от договора услуги не подлежат оплате.
- 5.8. Медицинские услуги имеют специфику, заключающуюся в том, что не всегда возможно до начала оказания услуг определить их необходимый и окончательный объем. При этом специальных требований к форме, в которой должен быть совершен возврат излишне уплаченных денежных средств при рассматриваемых обстоятельствах, законодательство не предусматривает. Излишне оплаченные Потребителем при рассматриваемых обстоятельствах суммы подлежат возврату на основании акта об оказании платных медицинских услуг.
- 5.9. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 5.10. С целью заключения договора Потребитель обращается к администратору. На оказание платных медицинских услуг между сторонами заключается договор, на основании которого Потребитель оплачивает услуги Исполнителя, а Исполнитель оказывает услуги Потребителю. При заключении договора между Исполнителем и Потребителем, договор на оказание платных медицинских услуг заполняется в 2 (двух) экземплярах. Один экземпляр договора передается Потребителю, второй хранится у Исполнителя. Срок хранения договора - пять лет после истечения срока действия договора.
- 5.11. Договор и акт оказанных услуг скрепляется печатью организации ООО «Мирасмайл».
- 5.12. Администратор заводит на Потребителя медицинскую документацию (медицинскую карту стационарного больного или медицинскую карту пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях), в которой будет отражаться состояние Потребителя во время оказания платных медицинских услуг (проведение диагностики, лечения), заноситься назначение и рекомендации, соблюдение которых необходимо для достижения максимального эффекта оказания медицинских услуг, а также указываться другая информация. К медицинской документации прикладывается копия договора, а также информированное добровольное согласие на оказание пациенту медицинской помощи в рамках договорных отношений и согласие на обработку персональных данных. После подписания договора на оказание платных медицинских услуг и заполнения медицинской документации по форме, Потребитель направляется к лицу, которое непосредственно будет оказывать медицинские услуги.
- 5.13. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора. Исполнителем после исполнения договора по письменному запросу Потребителя (законного представителя потребителя) выдаются медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.
- 5.14. После завершения услуги Потребитель подписывает акт об оказании платных

медицинских услуг подтверждая, что услуги выполнены в полном объеме и в срок.  
Потребитель претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет.

## **VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

### **6.1. Исполнитель обязуется:**

6.1.1. Обеспечить Потребителя бесплатной, доступной и достоверной информацией об оказываемых Потребителю платных медицинских услугах, содержащей сведения соответственно п 4.2.

6.1.2. Соблюдать права Потребителя, предусмотренные главой 4 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

6.1.3. Уведомлять пациента о том, что несоблюдение указаний и рекомендаций медицинского персонала, оказывающего пациенту платную медицинскую услугу, могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, а также повлечь невозможность завершения оказания медицинской услуги в предусмотренные сроки.

6.1.4. Хранить в тайне любую информацию и данные, представленные Потребителем, в соответствии с Договором, не раскрывать и не разглашать, в общем или в частности, факты или информацию какой – либо третьей Стороне без предварительного письменного согласия Заказчиков. Обязательства по конфиденциальности и использованию информации, наложенные Договором, не будут распространяться на информацию, которая станет известна не по вине Исполнителя.

### **6.2. Исполнитель несет ответственность:**

6.2.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" и за качество медицинской процедуры.

6.2.2. За соблюдение установленных договором сроков исполнения услуги. При не соблюдении сроков исполнения договора Исполнителем выплачивается Потребителю неустойка в порядке и размере, определяемых Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» или договором. По соглашению (договору) сторон указанная неустойка может быть выплачена за счет уменьшения стоимости предоставленной услуги, предоставления потребителю дополнительных услуг без оплаты.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора, несоблюдение требований к качеству оказываемых услуг, за исключением снижения качества по вине пациента при несоблюдении им рекомендаций медицинского персонала, за неисполнение стандартов и порядков оказания медицинской помощи, с учетом условий заключенного договора в соответствии с законодательством Российской Федерации

### **6.3. Права Исполнителя**

6.3.1. Платные медицинские услуги предоставлять Потребителю при наличии: заключенного договора в отношении Потребителя на оказание платных медицинских услуг; информированного добровольного согласия на оказание медицинской помощи, предоставленного пациентом или его законным представителем; согласия на обработку персональных данных.

6.3.2. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло в результате непреодолимой силы или по иным основаниям, при возникновении которых исполнитель может быть освобожден от ответственности в соответствии с законодательством РФ.

6.3.3. Исполнитель не несет ответственности за возникновение осложнений и побочных эффектов, появление которых не могут полностью исключить современные медицинские технологии в т. ч. при возникновении осложнений, связанных с

предоставлением Исполнителем недостоверных сведений о состоянии своего здоровья.

#### **6.4. Потребитель обязан**

6.4.1. Нести ответственность за предоставляемую информацию, необходимую для оказания медицинских услуг, оговоренных данным Договором.

6.4.2. Подписать информированное добровольное согласие на оказание медицинской помощи и дать согласие Исполнителю на обработку своих персональных данных. Цель обработки персональных данных – оказание медицинских услуг, соблюдение требований действующего законодательства РФ. Срок обработки данных равен сроку осуществления Исполнителем медицинской деятельности.

6.4.3. Выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги включая сообщение исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные Исполнителем правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

6.4.4. Соблюдать назначенный режим лечения. Не соблюдение режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья заказчика.

6.4.5. Оплатить Исполнителю в объеме фактически понесённых расходов Исполнителем, в случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя.

6.4.6. Не разглашать сведения в отношении других пациентов, проходящих лечение у Исполнителя.

#### **6.5. Права Потребителя**

6.5.1. Предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.5.2. При несоблюдении Потребителем обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору:

- назначить новый срок оказания услуги;
- потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги;
- потребовать исполнения услуги другим специалистом;
- расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

## **VII. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ**

7.1. В случае возникновения разногласий по вопросам качества оказанных услуг, спор рассматривается врачебной комиссией Исполнителя с привлечением независимых экспертов, а в случае не достижения сторонами согласия, спор подлежит рассмотрению в судебном порядке по месту регистрации Исполнителя. Срок рассмотрения претензии составляет тридцать календарных дней с момента ее получения стороной. Во всем, что не урегулировано договором или не предусмотрено договором, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

7.2. Контроль за организацией оказания платных медицинских услуг, а также исполнения условий договора Исполнителем, осуществляют уполномоченные государственные органы (территориальные органы Росздравнадзора и Роспотребнадзора).





