

## **ПРАВИЛА**

### **предоставления платных медицинских услуг в медицинском центре «Здоровая семья»**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие правила разработаны на основании Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Постановления Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 г. и определяют порядок и условия предоставления медицинским центром «Здоровая семья» ООО «Фармадек» гражданам платных медицинских услуг;

1.2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия и термины:

"Платные медицинские услуги" - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров;

"Заказчик" - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

"Пациент (потребитель)" - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором;

"Исполнитель" - медицинская организация, оказывающая платные медицинские услуги в соответствии с договором;

«Законный представитель» – лицо, представляющее интересы недееспособного лица, являющегося Пациентом по Договору: родитель, усыновитель, опекун, попечитель. Законный представитель может являться одновременно Заказчиком по Договору;

«Доверенное лицо» – лицо, которое представляет интересы Заказчика и (или) Пациента по Договору и которому Пациент (его Законный представитель) доверяет получать информацию о состоянии здоровья Пациента и иные сведения, относящиеся к врачебной тайне;

«Информированное добровольное согласие» – выраженное в письменной форме установленного образца согласие Пациента или его Законного представителя на медицинское вмешательство;

«Медицинское вмешательство» – выполняемые медицинским работником по отношению к Пациенту виды медицинских обследований и/или медицинских манипуляций, затрагивающих физическое или психическое состояние человека и имеющих профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность;

«Прейскурант услуг» – утверждённый перечень платных медицинских услуг, оказываемых медицинским центром с указанием их стоимости. Прейскурант услуг размещён в свободном доступе на стойке информации в приёмной медицинского центра, а также на сайте [zdorsem.ru](http://zdorsem.ru);

1.3. Платные медицинские услуги предоставляются медицинской организацией на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности;

1.4. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объёму и срокам предоставления, определяются по соглашению сторон договора;

1.5. Информация об Исполнителе размещена на информационной стойке в приёмной медицинского центра и на официальном сайте в сети «Интернет» по адресу: [zdorsem.ru](http://zdorsem.ru) и включает информацию о полном наименовании, адресе места нахождения, выписку из Реестра лицензий на осуществление медицинской деятельности, прейскурант на оказываемые медицинские услуги, сведения о медицинских работниках, включающие фото специалистов, осуществляющих оказание медицинских услуг, уровень профессионального образования и квалификации, сведения о действующих сертификатах и аккредитации, а также и прочая информация.

## **2. Условия предоставления платных медицинских услуг**

2.1. При заключении договора Пациенту (потребителю) и (или) Заказчику предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объёмов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - программа) и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - территориальная программа) ;

2.2. Медицинский центр «Здоровая семья» предоставляет платные медицинские услуги на основании прейскуранта услуг и в соответствии с перечнем работ (услуг), указанным в лицензии на осуществление медицинской деятельности;

2.3. Платные медицинские услуги предоставляются Пациенту на основании Договора, заключённого между Исполнителем и Заказчиком/Пациентом или его законным представителем;

2.4. Цены на предоставляемые платные медицинские услуги устанавливаются из текущей экономической ситуации Руководством предприятия и могут быть изменены без предварительного уведомления Пациентов;

2.5. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг оказывается в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями, на основе клинических рекомендаций, с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи), размещёнными на Официальном интернет-портале правовой информации

[www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru) и официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций <https://cr.minzdrav.gov.ru>. Платные медицинские услуги могут предоставляться либо в полном объеме стандарта оказания медицинской помощи/клинических рекомендаций, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи на основании письменного согласия Пациента (потребителя) либо Заказчика;

2.6. Платные медицинские услуги соответствуют номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации.

### **3. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг**

3.1. Договор на оказание медицинских услуг заключается непосредственно в месте оказания медицинских услуг. Дистанционным способом клиника «Здоровая семья» Договора не заключает;

3.2. До заключения договора Исполнитель в письменной форме уведомляет Пациента (потребителя) или Заказчика о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента (потребителя);

3.3. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается между Исполнителем ООО «Фармадек» и Пациентом (потребителем) или Заказчиком в интересах Пациента в письменной форме перед оказанием медицинской помощи (медицинских услуг). Договор на оказание платных медицинских услуг является бессрочным;

3.4. Договор заключается в двух экземплярах – для Исполнителя и Пациента (потребителя) или Заказчика в случае, если Заказчик является Пациентом по договору, а также если Заказчик и Пациент разные лица, но Пациент не достиг возраста 15 лет. Договор заключается в трёх экземплярах: для Исполнителя, Заказчика, Пациента - если Заказчик и Пациент разные лица (Пациент старше 15 лет);

3.5. Перечень оказанных Пациенту (потребителю), Заказчику медицинских услуг и их стоимость по прейскуранту указывается в Приложении (смете) к Договору на оказание медицинских услуг и является его неотъемлемой частью. При каждом посещении составляется Приложение (смета) к договору, которое подписывается Сторонами;

3.6. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача Информированного добровольного согласия (ИДС) гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, в том числе отдельного согласия на включённые в перечень определённых видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной

медико-санитарной помощи, утверждённый приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2012 г. № 390н, которое подписывается Пациентом/Законным представителем пациента, на основании предоставленной медицинским работником 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. Без подписания информированного добровольного согласия Пациентом/Законным представителем пациента оказание медицинских услуг возможно только в случаях, когда Пациент/законный представитель пациента не могут выразить свою волю при оказании экстренной медицинской помощи;

3.7. По окончании оказания медицинской помощи (услуг) Пациент подписывает акт оказания медицинских услуг, после чего у Пациента (потребителя)или Заказчика возникает обязанность оплатить оказанную Исполнителем медицинскую помощь (услугу, выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором, а Исполнитель обязан принять оплату и выдать документ, подтверждающий произведённую оплату -контрольно-кассовый чек. Оплата за оказанные медицинские услуги производится различными способами:

- ✓ оплата наличными в кассе медицинского центра;
- ✓ безналичная оплата через банковский терминал на кассе. Мы принимаем дебетовые и кредитные карты, кроме того, можно расплатиться приложив телефон к терминалу, если установлено соответствующее приложение;
- ✓ оплата с помощью QR-кода на кассе.

#### **4. Порядок предоставления платных медицинских услуг**

4.1. Медицинская помощь (услуги) предоставляются в соответствии с утвержденным режимом обслуживания, размещенным на стойке в приёмной медицинского центра, а также на сайте [zdorsem.ru](http://zdorsem.ru);

4.2. Прием Пациентов специалистами осуществляется по предварительной записи, сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг зависят от расписания конкретного медицинского работника, выбранного Заказчиком/Пациентом для предоставления медицинской услуги. Также информацию о сроках ожидания, в том числе сроках проведения лабораторной, инструментальной диагностики, Заказчик/Пациент может получить при записи на прием, на сайте Исполнителя [zdorsem.ru](http://zdorsem.ru);

4.3. Экстренная медицинская помощь оказывается в режиме работы медицинского центра незамедлительно;

4.4. Прием Пациентов осуществляется в соответствии со временем записи на прием. В связи с возможным обращением Пациентов за неотложной и экстренной помощью, возможны задержки по времени в приёме плановых Пациентов;

4.5. В медицинский центр пациенту следует приходить за 10 минут до начала приема с целью надлежащего оформления документов. При опоздании Пациента на прием медицинский центр вправе отменить прием, так как опоздание одного пациента ущемляет права другого пациента на полноценный прием в забронированное для него время. Опоздавшему пациенту будут предложены

другой день и время приема (из имеющихся в сетке расписания) или будет предложено записаться в лист ожидания (если в текущем месяце все время у специалиста расписано);

4.6. Приоритетом по приглашению в кабинет врача обладают Пациенты:

- которым необходимо завершить приём (т. е. Пациенты, которые были у данного врача в день приёма ранее, но были направлены на дополнительные лечебно-диагностические манипуляции, с обязательным возвратом на приём к врачу)
- пришедшие без опоздания к назначенному времени;
- которых вызвал сам врач по экстренным показаниям;

4.7. Пациенты в возрасте от 0 до 15 лет могут находиться на приёме у врача только в присутствии одного из законных представителей. В случае посещения врача ребёнком с иным лицом, не являющимся законным представителем, приём осуществляется только при предъявлении доверенности от законного представителя. В случае прибытия на приём ребёнка в возрасте от 0 до 15 лет без законных представителей, либо уполномоченного ими лица, Медицинский центр оставляет за собой право отказать в его обслуживании за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи, предусмотренных действующим законодательством РФ;

4.8. Пациенты, достигшие возраста 15 лет (больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше 16 лет), дают информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство/отказ от медицинского вмешательства самостоятельно;

4.9. Информация о состоянии здоровья пациентов в возрасте от 0 до 15 лет предоставляется их законным представителям. Информация о состоянии здоровья пациентов в возрасте от 15 до 18 лет предоставляется самим пациентам, а также до достижения ими совершеннолетия, их законным представителям;

4.10. Медицинские документы (их копии) и выписки из них выдаются в соответствии с Приказом Минздрава России от 31.07.2020 N 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»;

4.11. Протокол врачебного осмотра, рекомендации по диагностике и лечению, направления на исследования и лабораторные анализы, рецепты на лекарственные средства, выдаются лечащим врачом во время приёма на бумажном носителе;

4.12. Результаты лабораторных анализов **по желанию** Пациента (потребителя), Заказчика направляются на электронную почту Пациента (потребителя), Заказчика, указанную при оформлении заказа. Оригинал результатов лабораторных анализов выдаётся в приёмной медицинского центра непосредственно Пациенту (потребителю), Заказчику по предъявлению паспорта или заменяющего его в соответствии с законодательством РФ документа, или на основании Доверенности;

4.13. В случае ухудшения самочувствия или появления первых признаков осложнений на фоне проводимого лечения, о факте ухудшения

самочувствия/появления первых признаков осложнений Пациент/Доверенное лицо обязан незамедлительно сообщить об этом непосредственно по телефону медицинского центра: +7 (495) 109-35-80, сообщить своему лечащему врачу посредством мобильной телефонной связи.

## **5. Обращения Пациентов (потребителей)**

5.1. Порядок рассмотрения обращений граждан регламентируется Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ [«О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»](#) ;

5.2. В случае возникновения претензий по качеству обслуживания и оказанной медицинской помощи Пациент/Законный представитель вправе обратиться с соответствующим устным либо письменным предложением, заявлением или жалобой любым удобным способом:

- обратиться лично;
- через Почту России по адресу: 142432, Московская область, г/о Черноголовка, г. Черноголовка, Институтский пр., дом 8 пом. 2;
- на адрес электронной почты для приёма обращений: [zdorsem@inbox.ru](mailto:zdorsem@inbox.ru)
- в ходе личного приёма управляющим медицинским центром, заместителем главного врача по клинко-экспертной работе в установленные дни и часы приёма, указанные на информационном стенде в приёмной медицинского центра, а также размещённые на сайте [zdorsem.ru](http://zdorsem.ru);
- оставив обращение в книге «Жалоб и предложений», находящейся на информационном стенде в приёмной медицинского центра;

5.3. Пациент/Законный представитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Разглашение третьим лицам сведений, составляющих врачебную тайну о факте обращения Пациента за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, согласно законодательству о здравоохранении допускается только с письменного согласия Пациента или его Законного представителя;

5.4. Основания для приостановления исполнения (отказа в исполнении) рассмотрения устных и письменных обращений:

- ответ на обращение не даётся в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия Пациента, Законного представителя, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение);
- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается Пациенту/Законному представителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5.5. Обращения и жалобы в органы государственной власти направляются в форме и способами, указанными на официальных сайтах органов государственной власти.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Медицинский центр «Здоровая семья» ООО «Фармадек» не участвует в реализации программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Пациенты имеют возможность получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в других медицинских учреждениях, участвующих в реализации указанных программ;

6.2. Представитель (сопровождающий) обязан не оставлять детей в помещении медицинского центра без присмотра. Клиника не несет ответственности за события, произошедшие в помещениях медицинского центра и аптеки и угрожающие здоровью детей, не связанные с медицинским вмешательством;

6.3. Медицинский центр вправе отказать в предоставлении медицинской помощи (услуг) и потребовать выдворения лиц, находящихся в помещении медицинского центра с животными (в том числе домашними животными), в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, в грязной пачкающей одежде, с носительством насекомых, громко разговаривающих, выражающихся нецензурно или оскорбительно по отношению к посетителям или сотрудникам медицинского центра;

6.4. Медицинский центр не несет ответственности за сохранность ценных вещей и денежных средств Пациента (Представителя), если они не были переданы на хранение в приёмной медицинского центра по акту;

6.5. Видео- и фотосъемка, а также аудиозапись без разрешения администрации медицинского центра запрещены;

6.6. Курение, в том числе электронных сигарет и/или иных устройств, в помещениях медицинского центра запрещено;

6.7. Медицинский центр «Здоровая семья» оставляет за собой право внесения изменений в настоящие «Правила».