

ООО «МЦ ОПТИМА-АВРОРА»
603002, г. Нижний Новгород,
ул. Советская, д. 12
ОГРН 1145257005915
ИНН 5257148569

УТВЕРЖДАЮ

Директор

/Худоложкин А.Н./



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Нормативная основа

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», в том числе ст. 20, 22, 79, 84.
- Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг...» (действует до 01.09.2026).
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
- Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ о применении контрольно-кассовой техники.
- Приказ Минздрава России от 13.10.2017 № 804н «Об утверждении номенклатуры медицинских услуг».
- Лицензия на осуществление медицинской деятельности Исполнителя и локальные нормативные акты Исполнителя.

Внимание: документ является локальным шаблоном. Перед введением в действие необходимо заполнить реквизиты, фактические адреса, перечень услуг, ответственных лиц, используемые медицинские информационные системы, дезинфицирующие средства и режим работы медицинского центра.

1. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок, условия и организацию предоставления платных медицинских услуг в ООО «Оптима Аврора» (далее - Исполнитель).
2. Платные медицинские услуги предоставляются на основании действующей лицензии на осуществление медицинской деятельности, договора с пациентом либо заказчиком, информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и иных документов, предусмотренных законодательством и локальными актами Исполнителя.
3. Правила обязательны для работников Исполнителя, пациентов, законных представителей пациентов, заказчиков медицинских услуг и иных лиц, участвующих в заключении и исполнении договора.
4. Платные медицинские услуги оказываются только по работам/услугам, включенным в лицензию Исполнителя, по фактическому адресу, указанному в лицензии или выписке из реестра лицензий.
5. Отказ пациента от заключения договора на платные услуги не может являться основанием для ограничения прав пациента на получение медицинской помощи, если такая помощь должна предоставляться в рамках иных законных оснований.

2. Термины

Термин	Содержание
Пациент / потребитель	Физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее медицинскую услугу лично.

Заказчик	Физическое или юридическое лицо, оплачивающее медицинскую услугу в пользу пациента.
Платная медицинская услуга	Медицинская услуга, оказываемая на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей, организаций, ДМС или иных законных источников.
Исполнитель	Медицинская организация, оказывающая платные медицинские услуги на основании лицензии.
Договор	Письменное соглашение между Исполнителем и пациентом/заказчиком, определяющее услугу, цену, сроки, права и обязанности сторон.

3. Информация, предоставляемая пациенту до заключения договора

- До заключения договора пациенту предоставляется достоверная и доступная информация об Исполнителе, лицензии, адресе оказания услуг, режиме работы, перечне медицинских услуг, стоимости, порядке оплаты, медицинских работников, условиях и сроках оказания услуг.
- Пациенту до оказания услуги предоставляется информация о целях, методах медицинского вмешательства, рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, последствиях и предполагаемых результатах, если такая информация относится к конкретной услуге.
- Информация размещается на информационном стенде, сайте Исполнителя, в зоне приема пациентов и предоставляется администратором/медицинским работником по запросу.
- Администратор обязан до оплаты разъяснить пациенту итоговую стоимость услуги либо порядок ее определения, состав услуги, возможные дополнительные расходы, сроки готовности результатов и порядок возврата денежных средств.

4. Порядок заключения договора

- Договор заключается до оказания платной медицинской услуги в письменной форме на бумажном носителе либо иным способом, позволяющим подтвердить факт его заключения, если такой способ предусмотрен законодательством и локальными актами Исполнителя.
- Договор должен содержать сведения об Исполнителе, пациенте/заказчике, наименование услуги, стоимость, сроки, порядок оплаты, права и обязанности сторон, порядок изменения и расторжения договора, ответственность сторон.
- При оказании услуги несовершеннолетнему договор подписывает законный представитель, за исключением случаев, когда несовершеннолетний вправе самостоятельно давать согласие в соответствии с законодательством.
- При оплате услуги третьим лицом в договоре указывается заказчик и пациент, в пользу которого оказывается услуга.
- При наличии медицинских противопоказаний, невозможности оказания услуги в заявленном объеме или необходимости дополнительного обследования медицинский работник обязан информировать пациента и оформить соответствующую запись в медицинской документации.

5. Информированное добровольное согласие и медицинская документация

- Медицинское вмешательство проводится после оформления информированного добровольного согласия пациента либо его законного представителя, кроме случаев, предусмотренных законом.
- Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме с разъяснением возможных последствий.

17. По результатам оказания услуги оформляется медицинская документация в соответствии с законодательством, порядками оказания медицинской помощи, правилами ведения медицинской документации и локальными регламентами Исполнителя.
18. Пациент имеет право получать информацию о состоянии здоровья, результатах обследований и копии медицинской документации в установленном порядке.
19. Сведения о факте обращения, состоянии здоровья, диагнозе, результатах обследований и лечении составляют врачебную тайну и не раскрываются третьим лицам без законного основания.

6. Цена, оплата и кассовые документы

20. Стоимость услуг определяется утвержденным прайс-листом Исполнителя, договором и/или индивидуальным расчетом по перечню услуг.
21. Оплата может приниматься наличными денежными средствами, банковской картой, переводом на расчетный счет, онлайн-оплатой или иным законным способом, применяемым Исполнителем.
22. При расчете пациенту/заказчику выдается кассовый чек либо направляется электронный чек на предоставленные телефон/e-mail при наличии технической возможности и законного основания.
23. Предоплата допускается, если она предусмотрена договором, прайсом, правилами записи или индивидуальным соглашением сторон.
24. Скидки, акции, льготные условия и корпоративные тарифы применяются только при наличии утвержденного локального документа Исполнителя и не должны вводить пациента в заблуждение относительно итоговой стоимости.

7. Возврат денежных средств, отказ от услуги, изменение объема услуги

25. Пациент/заказчик вправе отказаться от услуги до ее оказания либо от дальнейшего оказания услуги в порядке, установленном договором, настоящими Правилами, законом о защите прав потребителей и локальным Порядком возврата денежных средств.
26. Если услуга не была оказана, возврат осуществляется в размере фактически уплаченной суммы, за исключением документально подтвержденных расходов Исполнителя, если такие расходы подлежат удержанию по закону и условиям договора.
27. Если услуга оказана частично, возврат рассчитывается с учетом фактически оказанного объема услуг, оформленной медицинской документации, затраченных расходных материалов и иных документально подтвержденных расходов.
28. Возврат производится тем же способом оплаты, если иное не предусмотрено законом, правилами платежной системы или письменным заявлением пациента/заказчика.
29. При споре о качестве услуги обращение пациента регистрируется, рассматривается ответственным лицом, при необходимости проводится внутренний контроль качества и оформляется письменный ответ.

8. Права пациента

- получать достоверную информацию об Исполнителе, лицензии, врачах, услугах, цене, сроках, условиях оплаты и возврата;
- выбирать медицинского работника при наличии такой возможности у Исполнителя;
- получать информацию о состоянии здоровья и результатах обследований;
- давать согласие на медицинское вмешательство или отказаться от него;
- получать кассовый чек и документы, подтверждающие оказание услуги;

- обращаться с жалобами, претензиями и заявлениями;
- требовать соблюдения врачебной тайны и защиты персональных данных.

9. Обязанности пациента/заказчика

- предоставлять достоверные персональные данные и сведения, необходимые для оказания услуги;
- сообщать врачу сведения о состоянии здоровья, противопоказаниях, аллергиях, принимаемых препаратах и иных факторах, имеющих значение для услуги;
- соблюдать правила подготовки к исследованиям, режим посещения, санитарные требования и правила поведения в медицинском центре;
- оплатить услугу в порядке и размере, согласованном с Исполнителем;
- своевременно информировать Исполнителя об отказе от записи или необходимости переноса приема.

10. Обязанности Исполнителя

- оказывать услуги в соответствии с лицензией, порядками оказания медицинской помощи, стандартами, клиническими рекомендациями при их применимости, договором и локальными актами;
- обеспечивать информирование пациента до заключения договора и до медицинского вмешательства;
- оформлять договор, ИДС, кассовые документы и медицинскую документацию;
- соблюдать врачебную тайну, режим персональных данных и санитарно-эпидемиологические требования;
- рассматривать обращения, жалобы и претензии пациентов в установленном порядке;
- не навязывать дополнительные услуги без согласия пациента.

11. Работа с обращениями и претензиями

30. Обращения пациентов принимаются в письменной форме на стойке администратора, по электронной почте, через сайт, мессенджер или иным способом, предусмотренным Исполнителем.
31. Администратор обязан зарегистрировать обращение в журнале обращений/претензий и передать ответственному лицу.
32. Ответственное лицо организует рассмотрение обращения, при необходимости запрашивает медицинскую документацию, объяснения работников, проводит внутренний контроль качества.
33. Ответ пациенту направляется в срок, установленный законом и локальными актами Исполнителя, с учетом характера обращения.

12. Персональные данные и рекламные сообщения

34. Обработка персональных данных пациентов осуществляется в целях заключения и исполнения договора, оказания медицинской помощи, ведения медицинской документации, исполнения требований закона, бухгалтерского и налогового учета.
35. Получение рекламных сообщений, маркетинговых рассылок, участие в фото/видео-съемке и публикации отзывов допускаются только при наличии отдельного согласия пациента.
36. Отказ от рекламных сообщений, фото/видео-съемки или публикации отзыва не влияет на возможность получения медицинских услуг.