

Общество с ограниченной ответственностью

«Харлампиевская клиника»

УТВЕРЖДАЮ

Директор



С. А. Егорычев

### ПОЛОЖЕНИЕ

#### о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «Харлампиевская клиника»

Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в частности, соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 11 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Положение определяет условия и порядок предоставления платных медицинских услуг (далее платные услуги) Обществом с ограниченной ответственностью «Харлампиевская клиника» (далее – ООО «Харлампиевская клиника») пациентам с целью более полного удовлетворения потребности населения в медицинской помощи. Положение является обязательным для исполнения в ООО «Харлампиевская клиника».

ООО «Харлампиевская клиника» зарегистрировано по юридическому адресу: 664025, г. Иркутск, ул. Горького, 10.

Адрес фактического осуществления деятельности: 664025, г.Иркутск, ул. Горького,8

Свидетельство о постановке на учет российской организации в налоговом органе по месту ее нахождения (ОГРН 1183850007780, ИНН 3808203504).

Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-38-01-003497 от 19.04.2019 года выдана Министерством здравоохранения Иркутской области.

Платные медицинские услуги, оказываемые в ООО «Харлампиевская клиника», перечислены в Прейскуранте и размещены на информационном стенде и на сайте

Настоящее Положение является документом, регламентирующим порядок и условия предоставления платных медицинских услуг при обращении в ООО «Харлампиевская клиника». Положение является обязательными для пациентов, обратившихся за получением медицинской помощи, а также для иных лиц, находящихся на территории ООО «Харлампиевская клиника».

## 1. Основные понятия

**«исполнитель»** - медицинское учреждение, предоставляющее платные медицинские услуги потребителям;

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

**«качество медицинской помощи»** - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;

**«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;

**«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;

**«медицинская деятельность»** - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий;

**«медицинская организация»** - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

**«медицинский работник»** - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности;

**«пациент»** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

**«платные медицинские услуги»** - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

**«потребитель»** - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

## 2. Условия предоставления платных медицинских услуг

## 2.1. Клиника предоставляет платные медицинские услуги:

- при предоставлении медицинской помощи лицам, не имеющим права на получение бесплатной медицинской помощи по Территориальной программе государственных гарантий;
- гражданам иностранных государств, лицам без гражданства и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;
- при самостоятельном обращении граждан за получением медицинских услуг.

## 2.2. Платные услуги предоставляются в виде профилактической и лечебно-диагностической помощи и реабилитации и осуществляются:

- по договорам с физическими (гражданами Российской Федерации, иностранцами) лицами.

2.3. ООО «Харлампиевская клиника» не предоставляет платные услуги при состояниях пациента, требующих оказания неотложной и экстренной медицинской помощи (в соответствии со ст. 21 ФЗ № 323), и при отсутствии заключенного договора на оказание платных медицинских услуг.

## 3. Организация предоставления платных услуг и оформления документов.

### 3.1. Порядок предоставления платных медицинских услуг

3.1.1 При оказании платных услуг ООО «Харлампиевская клиника» обеспечивает граждан доступной и достоверной информацией, размещенной для всеобщего ознакомления на информационном стенде:

- наименование юридического лица;
- адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы ООО «Харлампиевская клиника»;
- адреса и телефоны органов исполнительной власти Иркутской области 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.

3.1.2. Перечень платных медицинских услуг утверждается директором ООО «Харлампиевская клиника».

### **3.2. Порядок оформления документов**

3.2.1. Оказание медицинской помощи в ООО «Харлампиевская клиника» осуществляется на основании Договора на предоставление платных медицинских услуг, согласия на обработку персональных данных, информированного добровольного согласие на медицинское вмешательство с пациентами, впервые посетившими клинику.

При заключении договора пациенту (законным представителям) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

3.2.2. Для оформления документов на первом приеме необходимо наличие паспорта.

3.2.3. Согласно действующему законодательству (ст. 22 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») любое медицинское вмешательство возможно только после добровольного информированного согласия пациента (его законных представителей) на медицинское вмешательство, оформленного письменно. Врачи ООО «Харлампиевская клиника» в доступной форме, подробно объясняют пациентам (законным представителям) причины их заболеваний и проблем, возможные варианты их дальнейшего развития, суть предлагаемого метода лечения, сроки, возможные риски как при медицинском вмешательстве, так и в случае отказа от него.

ООО «Харлампиевская клиника» предлагает пациентам (законным представителям) подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от предложенной диагностики, лечения.

При отказе пациента (законных представителей) подписать информированное согласие на медицинское вмешательство ООО «Харлампиевская клиника» имеет право отказать в предоставлении услуги согласно действующему законодательству, за исключением пациентов, нуждающихся в экстренной медицинской помощи по жизненным показаниям (ст. 20 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан РФ»).

3.2.4. По окончании каждого этапа лечения пациентам (законным представителям) выдаются исчерпывающие рекомендации. Все свои действия, а также действия пациентов, влияющие на качество оказания им медицинских услуг, работники ООО «Харлампиевская клиника» тщательным образом документируют. На каждого пациента заводится медицинская карта пациента (форма № 025/у). В ней регистрируются паспортные данные, исходное состояние, диагноз, ход и результат лечения.

3.2.5. Все полученные в ООО «Харлампиевская клиника» или предоставленные пациентами (законными представителями) диагностические материалы (лабораторные исследования, рентгеновские снимки, заключения специалистов других медицинских учреждений и т.д.) так же прилагаются к медицинской карте. Все эти документы являются собственностью ООО «Харлампиевская клиника» и хранятся в архиве согласно действующему законодательству.

3.2.6. Сведения, являющиеся по закону врачебной тайной, могут быть сообщены только самому пациенту (законным представителям) и лицам, предоставившим нотариально оформленную доверенность. Допускается предоставление этих сведений без согласия пациентов только по требованию правоохранительных органов, а также в других случаях,

предусмотренных законодательством. Адвокату пациента (законных представителей) информация, относящаяся к врачебной тайне, предоставляется только по предъявлению доверенности, заверенной нотариусом.

3.2.7. По письменному заявлению пациента (законных представителей) работники ООО «Харлампиевская клиника» могут подготовить выписку из медицинской карты (эпикриз), какую-либо справку или сделать копию какого-либо документа. В связи с плановой занятостью врачей и среднего медицинского персонала на оказание этих услуг иногда требуется значительное время.

3.2.8. ООО «Харлампиевская клиника» выдает пациенту следующие медицинские документы:

- выписку (эпикриз) с указанием диагноза, рекомендаций, назначений;
- результаты лабораторных исследований;
- протокол проведенного диагностического исследования;
- рецепты на рекомендуемые лекарства;
- направления на дополнительные диагностические обследования (при необходимости).

### **3.3. Порядок оформления платных медицинских услуг.**

3.3.1. Пациент, имеющий желание получить консультацию врачей-специалистов ООО «Харлампиевская клиника», записывается на прием по тел. 8 (3952) 48-99-55.

3.3.2. Пациент приходит в клинику за 15-20 минут до назначенного времени. Администратор предоставляет для ознакомления Договор на платные медицинские услуги, который пациент подписывает. Также для ознакомления предоставляются Правила поведения пациентов и посетителей в ООО «Харлампиевская клиника». Администратор оформляет медицинскую карту пациента.

3.3.4. В кассе производится денежный расчет с пациентом при оплате наличными средствами с применением БСО. При оплате безналичным расчетом оплата осуществляется через банковский терминал.

3.3.5. Пациент проходит в кабинет врача на первичную консультацию (прием).

### **3.4. Порядок возврата пациенту денежных средств.**

3.4.1. Порядок возврата наличных денежных средств в день оказания услуги.

Возврат денег пациенту (законным представителям) в день получения медицинских услуг производится на основании письменного заявления с указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий) и БСО (квитанция). После подписания директором центра письменного заявления, пациент (законные представители) получает деньги за не оказанные услуги. Выдача денежных средств производится из операционной кассы.

3.4.2. Порядок возврата наличных денежных средств не в день получения услуги.

Возврат денег пациенту (законным представителям) не в день получения медицинских услуг производится только из кассы организации на основании письменного заявления с

указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий). Заявление подписывает директор клиники. Для возврата денег из главной кассы организации составляется расходный кассовый ордер (форма КО-2). Дополнительно к заявлению прикладывается квитанция, подтверждающий произведенную оплату.

3.4.3. Возврат денег пациенту (законным представителям), оплаченных в безналичной форме, независимо от дня получения услуги, осуществляется безналичным путем на карту держателя при предъявлении чека и кредитной (платежной карты) карты. Для возврата безналичных денежных средств также необходимо письменное заявление, подписанное директором клиники.

#### **4. Форма предоставления платных услуг**

4.1 Прием пациентов осуществляется в помещении Клиники по предварительной записи.

Время работы с 8.00 до 20.00. В субботу с 9.00 до 16.00. Воскресенье с 9.00 до 14.00.

График работы специалистов определяется в рабочем порядке. Порядок работы в праздничные дни устанавливается приказами директора.

Пациент записывается на необходимые ему медицинские услуги (консультативный прием) предварительно лично или по телефону 8 (3952) 48-99-55. Лабораторные исследования проводятся без предварительной записи, по факту обращения пациента в ООО «Харлампиевская клиника» в рабочие дни с 8.00 до 11.00 в субботу, воскресенье с 9.00 до 11.00.

4.2 День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию при личном обращении с администратором, по телефону с оператором колл-центра. Пациент является на приём к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом, желательно, не менее чем за 24 часа. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, администратор и/или врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, оператор колл-центра предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

4.3 Исполнитель вправе отказать Пациентам в медицинском обслуживании в случаях:

- явки по поводу оказания медицинских услуг во время, когда не осуществляется прием соответствующим специалистом или кабинетом;
- явки на прием в состоянии (предположительно) алкогольного или наркотического опьянения;
- несвоевременной оплаты за ранее оказанные услуги;
- явки на обследование и лечебные процедуры без необходимой предварительной подготовки.

4.4 Пациент заходит в кабинет только по приглашению медицинского персонала. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения, о чём подробно информирует пациента. Также пациент (законные представители) предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты

осмотра фиксируются в медицинской документации, где пациент (законные представители) делает письменную отметку о согласии с предложенным планом лечения.

4.5 В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медицинское учреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае врачи выписывают соответствующее направление и/или медицинское заключение.

4.6 Лечащий врач по согласованию с администрацией может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом и/или законных представителей Положения о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «Харлампиевская клиника», Правил поведения пациентов и их законных представителей в ООО «Харлампиевская клиника», нарушения этических норм поведения в общественных местах, унижения чести и достоинства сотрудников центра.

4.7 В случае возникновения спорных ситуаций между пациентом и представителем ООО «Харлампиевская клиника», пациент или его законный представитель может обратиться по данному вопросу к главному врачу /директору. Претензии и споры, возникшие между ООО «Харлампиевская клиника» и пациентом и/или законными представителями, разрешаются путем переговоров либо в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является обязательным. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается ООО «Харлампиевская клиника» в течение 10 рабочих дней с момента ее получения.

## **5. Качество предоставляемых услуг**

5.1 Медицинская услуга считается оказанной качественно при условии, что медицинским персоналом была строго соблюдена технология ее оказания в соответствии со стандартами медицинской помощи, и (или) клиническими протоколами ведения больных (при их отсутствии – с общепринятой клинической практикой).

5.2 Осложнения, наступившие после оказания медицинской услуги в случае несоблюдения (нарушения) пациентом рекомендаций, данных врачом-специалистом (предписанный режим, временные ограничения в выборе продуктов питания, назначенные препараты, режим физической и солнечной активности и т.д.) не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к ООО «Харлампиевская клиника».

5.3 Возможные дискомфорт, вызванные спецификой медицинских методик (технологий), являясь нормальной реакцией организма на физическое вмешательство или химическое воздействие препаратов, которые проходят в течение разумного срока и о которых пациент был заранее предупрежден специалистом, не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к ООО «Харлампиевская клиника».

5.4 Необходимым условием для обеспечения качества предоставляемых медицинских услуг является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, выполнение предписанного режима, при необходимости соблюдения определенного режима питания.

## **6. Порядок оплаты платных услуг**

6.1 Пациент оплачивает лечение в размере 100 % стоимости планируемых в данное посещение услуг, по расценкам действующего на момент оплаты Прейскуранта.

6.4 Оплата платных услуг производится путем безналичного расчета через учреждения банков или путем внесения наличных денег в кассу Организации с выдачей пациенту документа, подтверждающего оплату (квитанция).

6.5 По требованию лица, оплатившего услуги, ООО «Харлампиевская клиника» выдает «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ» установленной формы.

## **7. Бухгалтерский учет и отчетность**

7.1 Денежные средства, поступающие от оказания платных услуг, подлежат налогообложению в соответствии с действующим законодательством.

## **8. Ответственность при предоставлении платных услуг**

8.1 В соответствии с законодательством Российской Федерации ООО «Харлампиевская клиника» несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Положения и/или договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни Пациента.

8.2 Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением настоящего Положения и/или договора об оказании платных медицинских услуг.

8.3 ООО «Харлампиевская клиника» освобождается от ответственности (ч.2 п.1 ст.401 Гражданского Кодекса РФ) за неисполнение или ненадлежащее исполнение платных медицинских услуг, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая требовалась от медицинского персонала, были приняты все меры для надлежащего исполнения своих обязательств.

8.4 ООО «Харлампиевская клиника» освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы (военные действия, эпидемии, коммунальные аварии и т.п.).

## **9. Контроль за предоставлением платных медицинских услуг**

Контроль за организацией работы по оказанию платных медицинских услуг и качеством выполнения ООО «Харлампиевская клиника» платных медицинских услуг населению и порядком взимания денежных средств с населения осуществляют государственные организации, на которые в соответствии с законами и иными правовыми актами федерального и регионального уровня возложена проверка деятельности медицинских учреждений.

## **10. Дополнительная информация**

Очень важно осознание такого факта, что все вместе: высокая квалификация врачей, техническая оснащенность клиники, применение новейших методов диагностики и лечения и т.д. все же недостаточно для получения наилучшего результата при оказании медицинской услуги.



Требуется активное участие самого пациента (законных представителей) и без этого медицинская услуга не может обеспечить в 100 % случаев положительный результат и прогноз.