

## УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Приоритет»



/Р.А. Топольсков /

20 18 г.

### Правила оказания платных услуг в ООО «Приоритет»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских и немедицинских услуг в ООО «Приоритет» (далее – исполнитель).

1.2. Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством, в том числе, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3. В Правилах используются следующие основные понятия:

- *медицинская услуга* – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение; медицинская услуга включает в себя как медицинское вмешательство, так и необходимые лекарственные препараты и медицинские материалы, лечебное питание;

- *платные медицинские услуги* – медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счёт личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее – договоры);

- *платные немедицинские услуги* – услуги немедицинского характера, предоставляемые на возмездной основе за счёт личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров;

- *потребитель* – физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором;

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

- *исполнитель* – ООО «Приоритет», предоставляющее платные услуги потребителям.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются исполнителем на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

#### 2. Условия предоставления платных услуг

2.1. Исполнитель оказывает платные медицинские и немедицинские услуги на основании договоров, заключённых с физическими и юридическими лицами.

2.2. Медицинские услуги, в том числе услуги, оказываемые службой вызова врача на дом оказываются в соответствии с режимом работы исполнителя – с 08.00 до 20.00 ежедневно.

Скорая, в том числе скорая специализированная, медицинская помощь, оказывается исполнителем ежедневно, в круглосуточном режиме.

2.3. Перечень платных услуг и их стоимость определяется преискурантом, утверждаемым исполнителем.

2.4. Исполнитель размещает информацию о себе и предоставляемых им услугах для свободного ознакомления на информационных стендах и на сайте в объёме, предусмотренном требованиями законодательства.

2.5. При заключении договора оказания платных медицинских услуг потребителю (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 и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.6. Платные медицинские услуги оказываются с соблюдением порядков оказания медицинской помощи, утверждённых Министерством здравоохранения Российской Федерации.

2.7. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объёме стандарта медицинской помощи, утверждённого Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объёме, превышающем объём выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.8. Платные медицинские услуги оказываются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (его законного представителя), данного в установленном законодательством порядке.

### **3. Порядок обращения к исполнителю для получения услуг**

3.1. Предварительная запись потребителей на приём к врачам осуществляется:

- при первичной записи путём непосредственного обращения в регистратуру либо по телефону: +7 (812) 313-21-00,

- запись на последующий приём может производиться непосредственно лечащим врачом либо через регистратуру, call-центр.

Медицинские услуги по скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи оказываются без предварительной записи, путем обращения потребителя (заказчика) в диспетчерскую службу Общества по телефону +7 (812) 313-21-21.

- Заявки для службы вызова врача на дом принимаются Обществом ежедневно до 16.00.

3.2. В случае опоздания или невозможности явки на заранее назначенный приём потребитель (его законный представитель) обязан предупредить исполнителя путём обращения в регистратуру либо call-центр не менее чем за 24 часа до назначенного времени.

3.3. Для оформления необходимых документов на приём потребитель (его законный представитель) является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени приёма.

3.4. При обращении в регистратуру потребитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.5. При первичном обращении в регистратуру потребитель (его законный представитель) предоставляет информацию, необходимую для оформления медицинской карты

установленной формы и заключения договора оказания платных медицинских услуг (при необходимости).

3.6. При необходимости потребитель (его законный представитель) заполняет предложенные исполнителем анкеты.

3.7. При заключении договора и (или) оформлении медицинской карты потребитель (его законный представитель) заполняет согласие на обработку исполнителем его персональных данных.

3.8. После оформления документов ожидает время приёма и проходит на приём по приглашению.

Скорая, в том числе скорая специализированная, медицинская помощь оказывается потребителю непосредственно после оформления всех необходимых документов, за исключением случаев, когда оказание медицинской помощи требуется незамедлительно.

3.9. На приёме потребитель (его законный представитель) сообщает медицинскому работнику всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий, в том числе информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесённых заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

3.10. После получения разъяснений медицинского работника потребитель (его законный представитель) подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

3.11. При согласии на оказание медицинской помощи потребитель обязан соблюдать рекомендованный медицинским работником план лечения.

#### **4. Порядок заключения договора на оказание платных услуг**

4.1. Договор оказания платных медицинских услуг заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй – у заказчика, третий – у потребителя. В случае, если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

4.2. До заключения договора оказания платных медицинских услуг исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) 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 её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

4.3. По требованию потребителя (заказчика) платных медицинских услуг ему предоставляется для ознакомления: копия устава исполнителя; копия лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

4.4. При заключении договора оказания платных медицинских услуг по требованию потребителя (заказчика) ему предоставляется в доступной форме следующая информация:

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

- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую 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.

4.5. Если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика).

4.6. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем услугу в сроки и в порядке, которые определены договором. Оплата услуг непосредственно медицинскому работнику не допускается.

Оплата оказанных услуг осуществляется наличными денежными средствами (в рублях) либо с использованием банковской карты. Потребителю (заказчику) выдаётся документ, подтверждающий произведённую оплату (контрольно-кассовый чек). В случае, когда заказчиком выступает юридическое лицо, оплата оказанных услуг производится в безналичном порядке.

4.7. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы, отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

## **5. Порядок предоставления платных услуг**

5.1. Исполнитель предоставляет платные услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора. Если законодательством Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

5.2. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю) 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. Исполнитель при оказании платных медицинских услуг соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учётных и отчётных статистических форм, порядку и срокам их представления.

## **6. Прочие условия**

6.1. Потребитель, законный представитель потребителя, заказчик при оказании платных услуг обязуется соблюдать настоящие Правила, Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей, утвержденные исполнителем.

6.2. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде, а также на сайте исполнителя.