

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора

ООО Центр эстетической медицины «Клуб красоты»

от «___» _____ 20___ г. №___

введены в действие с «01» сентября 2023 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
в обществе с ограниченной ответственностью
Центр эстетической медицины «Клуб красоты»**

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 11.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. № 736 «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 Центр эстетической медицины «Клуб красоты» (далее – «Центр») пациентам с целью более полного удовлетворения потребности населения в медицинской помощи. Положение является обязательным для исполнения всеми подразделениями центра.

Адрес места нахождения ООО Центр эстетической медицины «Клуб красоты»: 620043, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Викулова, д. 61, корп. 2

Адреса мест осуществления деятельности:

Амбулаторное отделение: 620014, г. Екатеринбург, ул. Шейнкмана, д.75.

Стационарное отделение: 620014, г. Екатеринбург, пер. Центральный рынок, д.6.

Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (ОГРН 1076658041701).

ООО «Центр эстетической медицины «Клуб красоты» осуществляет медицинскую деятельность на основании лицензии № Л041-01021-66/00356229 от 08.09.2020 г, выданной Министерством здравоохранения Свердловской области и размещенной на информационном стенде и на сайте центра: <https://beautyclub-ek.ru>.

Платные медицинские услуги предоставляются центром в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации; 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.

Платные медицинские услуги соответствуют номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

Перечень работ (услуг) по адресу места осуществления деятельности: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, пер. Центральный рынок, д. 6 (помещения 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 112, 113, 114, 115):

1) при оказании специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги):

при оказании специализированной медицинской помощи в стационарных условиях по: анестезиологии и реаниматологии; клинической лабораторной диагностике; организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии; пластической хирургии; рентгенологии; сестринскому делу; трансфузиологии;

2) при проведении медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги) по:

экспертизе временной нетрудоспособности.

Перечень работ (услуг) по адресу места осуществления деятельности: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Шейнкмана, д. 75, 1 этаж - помещения №№ 41-56, 2 этаж - помещения №№ 82-99:

1) при оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии; медицинскому массажу; сестринскому делу; физиотерапии; функциональной диагностике;

2) при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: терапии;

3) при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:

акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности); анестезиологии и реаниматологии; дерматовенерологии; кардиологии; косметологии; неврологии; нейрохирургии; онкологии; пластической хирургии; рефлексотерапии; травматологии и ортопедии; ультразвуковой диагностике; физиотерапии; функциональной диагностике; хирургии; эндокринологии;

4) При проведении медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги) по:

экспертизе временной нетрудоспособности.

Заказчик оказывает медицинские Услуги, разрешенные на территории Российской Федерации, которые предоставляются в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в том числе предъявляемыми к их качеству.

Стоимость платных медицинских услуг определяется на основании Прейскуранта (приложение № 2 настоящего Положения), размещенного на информационном стенде и на сайте центра: <https://beautyclub-ek.ru>.

Настоящее Положение является документом, регламентирующим поведение пациента (законных представителей) при обращении в центр. Положение является обязательными для пациентов, обратившихся за получением медицинской помощи, а также для иных лиц, находящихся на территории центра.

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;

«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. Центр предоставляет платные медицинские услуги по желанию потребителя (заказчика) 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 и юридическими лицами.

2.3. Центр не предоставляет платные услуги при отсутствии заключенного договора на оказание платных медицинских услуг, при отказе пациента подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и в иных случаях, прямо предусмотренных действующим законодательством РФ (в том числе, при оказании экстренной медицинской помощи, которая предоставляется Центром бесплатно в соответствии со ст. 20, 79 Федерального закона от 11.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

3. Организация предоставления платных услуг и оформления документов.

3.1. Порядок предоставления платных медицинских услуг

3.1.1 При оказании платных услуг центр обеспечивает граждан доступной и достоверной информацией, размещенной для всеобщего ознакомления на информационном стенде:

- наименование юридического лица;
- адрес места нахождения юридического лица, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;
- адрес своего сайта в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»;

- 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);

- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях;

- стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги;

- сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

- режим работы центра, график работы медицинских работников;

- образцы договоров;

- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг (в случае их установления директором центра);

- адреса и телефоны органов исполнительной власти Свердловской 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 центра.

3.1.3. В число работников, принимающих участие в оказании платных медицинских услуг, могут включаться специалисты из других медицинских учреждений, научно-исследовательских институтов, высших учебных заведений, принимаемые на работу на основании трудовых или гражданско-правовых договоров.

3.2. Порядок оформления документов

3.2.1. Оказание медицинской помощи в центре осуществляется на основании договора о предоставлении платных медицинских услуг, дополнительных соглашений и приложений к нему.

При заключении договора потребителю и (или) заказчику предоставляется информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

- б) информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);

- в) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

До заключения договора 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, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

3.2.2. Договоры оказания платных медицинских услуг содержат информацию, предусмотренную п. 22 Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а именно:

- сведения об исполнителе;
- наименование и фирменное наименование медицинской организации - юридического лица, адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией;
- сведения о потребителе (при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения фиксируются со слов потребителя услуги): фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) возможно направление ответов на письменные обращения, телефон потребителя, данные документа, удостоверяющего личность;
- сведения о лице, заключающем договор от имени потребителя: фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица, данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя;
- сведения о заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель являются одним лицом): фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица, данные документа, удостоверяющего личность заказчика, данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя, наименование и адрес заказчика - юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
- стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
- условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
- сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя: фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, документ, подтверждающий полномочия указанного лица;
- подписи исполнителя и потребителя (заказчика), а в случае если заказчик является юридическим лицом, - должность лица, заключающего договор от имени заказчика;
- ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- порядок изменения и расторжения договора;
- порядок и условия выдачи потребителю после исполнения договора исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;
- иные условия, определяемые по соглашению сторон, определяемые с учетом требований действующего законодательства РФ.

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

В оформлении договора может быть отказано в случае непредставления документов, указанных в настоящем пункте, за исключением оказания экстренной медицинской помощи.

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 (кроме случаев заключения договора дистанционным способом).

3.2.4. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и (или) заказчика. Без оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости исполнитель не вправе предоставлять медицинские услуги на возмездной основе.

3.2.5. Договор может быть заключен также посредством использования сети «Интернет» на основании ознакомления потребителя и (или) заказчика с предложенным исполнителем описанием медицинской услуги (дистанционный способ заключения договора).

При заключении договора дистанционным способом потребителю предоставляется возможность ознакомиться на сайте Исполнителя со следующей информацией:

- а) наименование (фирменное наименование) медицинской организации;
- б) основной государственный регистрационный номер исполнителя;
- в) номера телефонов и режим работы исполнителя;
- г) идентификационный номер налогоплательщика;
- д) информация об оказываемой услуге (выполняемой работе), предусмотренная статьей 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
- е) способы оплаты услуги (работы);
- ж) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер лицензии, сроки ее действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию);
- з) адреса, в том числе адреса электронной почты, по которым принимаются обращения (жалобы) и требования потребителей и (или) заказчиков.

Договор с потребителем и (или) заказчиком считается заключенным со дня оформления потребителем и (или) заказчиком соответствующего согласия (акцепта), в том числе путем совершения действий по выполнению условий договора, включая внесение частично или полностью оплаты по договору с учетом положений статей 16¹ и 37 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Со дня получения согласия (акцепта) и осуществления потребителем и (или) заказчиком частичной или полной оплаты по нему все условия договора остаются неизменными и не должны корректироваться исполнителем без согласия потребителя и (или) заказчика.

При заключении договора исполнитель представляет потребителю и (или) заказчику подтверждение заключения такого договора. Указанное подтверждение должно содержать номер договора или иной способ идентификации договора, который позволяет потребителю и (или) заказчику получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

По требованию потребителя и (или) заказчика исполнителем направляется потребителю и (или) заказчику экземпляр заключенного договора (выписки из него), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

Идентификация потребителя и (или) заказчика в целях заключения и (или) исполнения договора, заключенного дистанционным способом, может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое

взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

Согласие (акцепт) должно быть подписано электронной подписью потребителя и (или) заказчика (простой, усиленной неквалифицированной или усиленной квалифицированной) и усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу в порядке и сроки, которые установлены договором, заключенным с исполнителем, с учетом положений статей 16¹ и 37 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

При заключении договора дистанционным способом отказ потребителя и (или) заказчика от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

3.2.6. 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 на медицинское вмешательство, оформленного письменно. Врачи центра 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.

Центр предлагает пациентам подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от предложенной диагностики, лечения или госпитализации.

При отказе пациента подписать информированное согласие на медицинское вмешательство центра, центр 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»).

3.2.7. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

а) 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;

б) 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, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

3.2.8. 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 центра тщательным образом документируют. На каждого пациента заводится медицинская карта пациента (форма № 025/у) или медицинская карта стационарного больного (форма № 003/у). В ней регистрируются паспортные данные, исходное состояние, диагноз, ход и результат лечения.

3.2.9. Все полученные в центре или предоставленные пациентами 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 центра и хранятся в архиве согласно действующему законодательству РФ.

3.2.10. Сведения, являющиеся по закону врачебной тайной, могут быть предоставлены в порядке, предусмотренном ст. 13 Федерального закона от 11.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») и Положением центра о врачебной тайне.

3.2.11. По письменному заявлению пациента работники центра могут подготовить выписку или копию медицинских документов. Копии и выписки из медицинских документов предоставляются по заявлению Пациентов в порядке и сроки, определенные Приказом Министерства Здравоохранения РФ от 31.07.2020 № 789 «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий).

Заявление передается или направляется исполнителю в свободной форме и любым, включая дистанционный способ.

3.2.12. Центр 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 исследования (при необходимости).

3.2.13. В целях защиты прав потребителя медицинская организация по обращению потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);

б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;

в) рецептурный бланк с проставленным штампом «Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика», заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;

г) документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов).

3.2.14. При предоставлении платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) исполнитель обеспечивает передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации.

3.3. Порядок оформления платных медицинских услуг.

3.3.1. Пациент, имеющий желание получить консультацию врачей-специалистов центров, записывается на прием по тел. +7 (343) 253-52-00

3.3.2. Пациент приходит в центр за 15-20 минут до назначенного времени. Администратор предоставляет для ознакомления Договор на оказание услуг, информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, согласие на обработку персональных (в том числе специальных) данных пациента, которые пациент подписывает.

Также для ознакомления предоставляются настоящие Правила и Правила поведения пациентов и посетителей в ООО Центр эстетической медицины «Клуб красоты». Администратор оформляет медицинскую карту пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. Пациент проходит в кабинет врача на первичную консультацию (прием). Повторной

считается консультация при регулярных явках пациента в течение 3-х месяцев. При обращении пациента, превышающем период более чем в 3 месяца, консультация (прием) считается первичной.

3.3.3. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить медицинские услуги в порядке и сроки, которые установлены договором. В кассе производится денежный расчет с пациентом при оплате наличными средствами с применением контрольно-кассовой машины и выдачей кассового чека. При оплате безналичным расчетом оплата осуществляется через банковский терминал.

3.4. Порядок возврата пациенту денежных средств.

3.4.1. Порядок возврата наличных денежных средств.

При наличии оснований для возврата денежных средств пациенту, такой возврат производится на основании письменного заявления с указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий). Возврат денежных средств выполняется в течение 10 дней с момента предъявления требования. Получение денежных средств осуществляется только после подписания директором центра письменного заявления пациента.

Пациент получает деньги за не оказанные услуги за вычетом фактически понесенных центром расходов, стоимости индивидуальных материалов, приобретенных именно для оказания услуг данному пациенту. Для возврата денег из кассы организации составляется расходный кассовый ордер (форма КО-2). Дополнительно к заявлению прикладывается кассовый чек, подтверждающий произведенную оплату.

3.4.2. При наличии оснований для возврата пациенту денежных средств, оплаченных в безналичной форме, такой возврат производится на основании письменного заявления с указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий). Возврат денежных средств в указанном случае осуществляется в течение 10 дней с момента предъявления требования, безналичным путем на карту держателя при предъявлении кассового чека и кредитной (платежной карты) карты только после подписания директором центром письменного заявления пациента (законного представителя). Пациент (законные представители) получает деньги за не оказанные услуги за вычетом фактически понесенных расходов, стоимости индивидуальных материалов, приобретенных именно для оказания услуг данному пациенту.

4. Форма предоставления платных услуг

4.1. Прием пациентов осуществляется в помещении центра по предварительной записи в соответствии с графиком работы центра.

Время работы амбулаторного отделения: понедельник – суббота с 9.00 до 21.00. Стационарное отделение – понедельник – воскресенье, круглосуточно.

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: +7 (343) 253-52-00. Лабораторные исследования проводятся по предварительной записи, по факту обращения пациента в центр в рабочие дни амбулаторного отделения (понедельник – суббота с 9.00 до 21.00).

4.2. День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором. Пациент является на приём к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора, 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, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

4.3. Центр вправе отказать Пациенту в приеме 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, наркотического или иного токсического опьянения;
- явки на обследование и лечение без необходимой предварительной записи

4.4. Пациент заходит в кабинет только по приглашению медицинского персонала. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача с учетом требований действующего законодательства 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 предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской документации, где пациент делает письменную отметку о согласии с предложенным планом (порядком) 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 составляют соответствующее 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 Центр эстетической медицины «Клуб красоты», Правил поведения пациентов и их законных представителей в ООО Центр эстетической медицины «Клуб красоты», нарушения этических норм поведения в общественных местах, унижения чести и достоинства сотрудников центра.

4.7. В случае возникновения спорных ситуаций между пациентом и представителем центра, пациент или его законный представитель может обратиться по данному вопросу к главному врачу и директору.

Претензии и споры, возникшие между центром и пациентом разрешаются путем переговоров либо в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Качество предоставляемых услуг

5.1. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к таким услугам.

В случае если федеральным законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

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).

В случае если федеральным законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

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 центру.

5.3. Возможный дискомфорт, вызванный 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 центру.

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. Цены на платные услуги устанавливаются в соответствии с утвержденным Прейскурантом и указываются в договоре на оказание услуг.

6.2. Пациент оплачивает услуги в порядке и сроки, предусмотренные договором на оказание услуг, по расценкам Прейскуранта, действующего на момент оказания платных услуг и их оплаты.

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

6.5. По требованию лица, оплатившего услуги, центр 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.

7.2. Оплата труда работников производится на основании «Положения об оплате труда работников», утверждаемого директором.

8. Ответственность при предоставлении платных услуг.

8.1. В соответствие с законодательством Российской Федерации центр 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 вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением настоящего Положения и/или договора об оказании услуг.

8.3. Центр освобождается от ответственности (абз. 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. Центр 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.), а также ввиду других обстоятельств в соответствии с договором.

9. Контроль за предоставлением платных медицинских услуг.

9.1. Вся информация о контролирующих органах доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационном стенде Центра, а также на сайте Центра в сети Интернет: <https://beautyclub-ek.ru>

9.2. Претензии и обращения по вопросам качества оказания медицинских услуг, а также иные обращения по вопросам оказания медицинских услуг, Пациент вправе направить на электронную почту Центра:

9.3. Главный врач центра ведет прием граждан по вопросам качества оказания медицинских услуг каждую среду по предварительной записи с 17 до 21 по адресу: г. Екатеринбург, ул. Центральный рынок, д.6

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

Медицинская услуга не может обеспечить 100 % получение желаемого результата, дать точный прогноз об особенностях и сроках восстановительного периода, исключить существование риска не достижения или неполного достижения желаемого результата, исключить потребность на проведение дополнительных операций и/или иных видов вмешательств, медицинских мероприятий.

Приложение № 1

Перечень документов, регламентирующих предоставление платных медицинских услуг в ООО Центр эстетической медицины «Клуб красоты».

Гражданский кодекс Российской Федерации.

Налоговый кодекс Российской Федерации.

Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Устав ООО Центр эстетической медицины «Клуб красоты».

Приложение № 2

Прейскурант (перечень платных услуг)

Приложение № 3

Договор на платные медицинские услуги

Приложение № 4.

Список врачей – специалистов центра, сведения об их квалификации.