##### ООО «НеваКлиник»

ОГРН 1207700307980 ИНН 9725035374

Адрес: г. Москва, пер. 3-й Павловский, д. 22

сайт: https://nevaclinic.ru

===============================================================

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «НеваКлиник»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.М. Шайдуллина

«16» июня 2021 г.

# ПРАВИЛА оказания медицинских услуг

# 1. Общие положения

Настоящие Правила разработаны в соответствии с **Конституцией Российской Федерации**, **Гражданским кодексом Российской Федерации** (далее – ГК РФ), **Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»** (далее – Закон № 323-ФЗ), **Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»** (далее – ЗЗПП), **Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»** (далее – Постановление № 1006), Уставом Общества с ограниченной ответственностью «НеваКлиник» (далее – ООО «НеваКлиник», «Клиника»).

Предоставление платных медицинских услуг имеет цель более полного удовлетворения потребности населения в медицинской лечебно-оздоровительной и медико-социальной помощи, в реализации права свободного выбора врача.

Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

* **«**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 **Закона № 323-ФЗ**;
* «заказчик» – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;
* «исполнитель» – ООО «НеваКлиник».

Медицинская помощь классифицируется по видам, условиям и форме оказания такой помощи.

К **видам** медицинской помощи относятся:

* первичная медико-санитарная помощь;
* специализированная, в т.ч. высокотехнологичная, медицинская помощь;
* скорая, в т.ч. специализированная медицинская помощь;
* паллиативная медицинская помощь.

ООО «НеваКлиник» оказывает медицинскую помощь одного вида – первичную медико-санитарную помощь (в том числе доврачебную, врачебную, специализированную).

К **условиям** оказания медицинской помощи относятся следующие:

* вне медицинской организации – по месту вызова бригады скорой, в т.ч. скорой специализированной, медицинской помощи, а также в транспортном средстве при медицинской эвакуации;
* амбулаторно – в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения, в т.ч. на дому при вызове медицинского работника;
* в дневном стационаре – в условиях, предусматривающих медицинское наблюдение и лечение в дневное время, но не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения;
* стационарно – в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение.

ООО «НеваКлиник» оказывает медицинскую помощь амбулаторно и в дневном стационаре.

**Формами** оказания медицинской помощи являются:

* экстренная – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;
* неотложная – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента;
* плановая – медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

ООО «НеваКлиник» оказывает медицинскую помощь в плановой форме.

# 2. Порядок и условия предоставления медицинских услуг

2.1. До заключении договора 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 (далее – соответственно программа, территориальная программа) – путем размещения указанных сведений на официальном сайте Клиники, устного информирования.

В договоре фиксируется согласие пациента на предоставление медицинской услуги на платной основе.

2.2. Медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной ООО «НеваКлиник» в установленном порядке.

2.3. Клиника имеет право предоставлять медицинские услуги:

2.3.1. На иных условиях, чем предусмотрено программой, территориальными программами и (или) целевыми программами, по желанию потребителя (заказчика), включая в том числе: применение лекарственных препаратов, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, если их назначение и применение не обусловлено жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень, а также применение медицинских изделий, лечебного питания, в том числе специализированных продуктов лечебного питания, не предусмотренных стандартами медицинской помощи.

2.3.2. При предоставлении медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.3.3. Гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, 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.

2.3.4. При самостоятельном обращении пациента за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных **ст. 21 Закона № 323-ФЗ**, и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме.

2.4. Исполнитель предоставляет медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида. В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

2.5. Медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.6. Клиника предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) 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 медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в т.ч. о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

2.7. Клиника обязана при оказании медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

2.8. При предоставлении медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утверждённые Министерством здравоохранения Российской Федерации.

2.9. 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 т.ч. в объёме, превышающем объём выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.10. Цены на медицинские услуги устанавливаются Клиникой самостоятельно.

# 3. Информация об ООО «НеваКлиник» и предоставляемых им услугах

3.1. Клиника обязана предоставить посредством размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) в регистратуре информацию, содержащую следующие сведения:

а) фирменное наименование Клиники;

б) адрес места нахождения Клиники, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об ООО «НеваКлиник» в Единый государственный реестр юридических лиц (далее – ЕГРЮЛ), с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Клиники в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа);

г) перечень медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;

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

ж) режим работы Клиники, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

з) адреса и телефоны Департамента здравоохранения г. Москвы, Управления Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор) г. Москвы, территориального управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) г. Москвы.

3.2. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Клиники. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещённой на них информацией.

3.3. Клиника предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:

а) копию Устава Клиники;

б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Клиники в соответствии с лицензией.

3.4. При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

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

б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

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

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

# 4. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

4.1. Договор заключается потребителем (заказчиком) и Клиникой в письменной форме.

Договор содержит:

а) сведения о Клинике:

* фирменное наименование, адрес места нахождения, другие реквизиты;
* номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата её регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Клиники в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);

* и / или фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика – физического лица (если договор заключается таким заказчиком);
* либо наименование и адрес места нахождения заказчика – юридического лица;

в) перечень медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

г) стоимость медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

е) должность, фамилию, имя, отчество лица, заключающего договор от имени Клиники, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

4.2. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй – у Клиники, третий – у потребителя. В случае если договор заключается между потребителем и Клиникой, он составляется в 2 экземплярах.

4.3. Оплата услуг осуществляется в наличной форме в кассу ООО «НеваКлиник» либо в безналичной форме – через терминал безналичной оплаты в регистратуре Клиники.

4.4. В случае если при предоставлении медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Клиника обязана предупредить об этом потребителя (заказчика). Без согласия потребителя (заказчика) Клиника не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

4.5. В случае если при предоставлении медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с **Законом № 323-ФЗ**.

4.6. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Клиника информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает Клинике фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

4.7. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную Клиникой медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

4.8. Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдаётся документ, подтверждающий произведённую оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчётности (документ установленного образца)).

4.9. Клиникой после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя), на основании его запроса, медицинские документы (копии, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья, результаты диагностики и др.

4.10. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с **ГК РФ** и **Законом Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-I «Об организации страхового дела в Российской Федерации»**.

# 5. Ответственность Клиники и контроль за предоставлением медицинских услуг

5.1. Контроль за качеством и безопасностью платных медицинских услуг в Клинике осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.2. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Клиника несёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной медицинской услуги, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3. При несоблюдении Клиникой обязательств по срокам оказания услуг потребитель вправе по своему выбору:

а) назначить новый срок оказания услуги;

б) потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги, если это предусмотрено договором;

в) потребовать исполнения услуги другим специалистом;

г) расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Нарушение установленных договором сроков оказания услуг должно сопровождаться выплатой потребителю неустойки в порядке и размере, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

По соглашению сторон неустойка может быть выплачена за счёт уменьшения стоимости предоставленной медицинской услуги, предоставления потребителю дополнительных услуг без оплаты, возврата части ранее внесённого аванса.

5.4. Претензии и споры, возникающие между потребителем и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5. Клиника освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее договора об оказании медицинских услуг, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.