



Правила предоставления платных медицинских услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских услуг индивидуальным предпринимателем Макогон Ириной Сергеевной (знак обслуживания «Нейродианоз»).

1.2. Правила разработаны в с действующим законодательством, в том числе Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. № 736 «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 помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

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.

Клиника (Исполнитель) - индивидуальный предприниматель Макогон Ирина Сергеевна, предоставляющая платные услуги потребителям (Пациентам).

Потребитель (Пациент) - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

Заказчик - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу Потребителя (Пациента).

Законный представитель несовершеннолетнего Пациента - родитель, усыновитель, опекун или попечитель.

Посетитель - любое физическое лицо, временно находящееся в здании Клиники и не являющееся работником Клиники.

1.4. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на стойке регистратуры и на сайте n-diagnos.ru

1.5. При обращении в Клинику Пациентам и посетителям следует ознакомиться с Правилами и соблюдать их.

1.6. Правила включают разделы:

- Общие положения.
- Условия предоставления платных медицинских услуг.
- Порядок обращения в Клинику для получения платных медицинских услуг.
- Порядок заключения договора оказания платных медицинских услуг и их оплаты.
- Порядок предоставления платных медицинских услуг.
- Особенности обслуживания несовершеннолетних Пациентов.
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций.

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке. Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с порядками оказания медицинской помощи и на основе стандартов медицинской помощи, утверждённых Министерством здравоохранения РФ.

2.2. При оказании платных медицинских услуг Пациент обладает правами, предусмотренными законодательством об охране здоровья граждан и о защите прав потребителей.

2.3. При оказании платных медицинских услуг реализуется принцип приоритета интересов Пациента при оказании медицинской помощи.

2.4. Платные услуги оказываются в соответствии с режимом работы Клиники.

Информация о времени приёма врачей, о порядке предварительной записи на приём доступна в регистратуре Клиники, по телефонам +7 (343) 269-32-24, +7 (950) 659-98-87, +7 (950) 659-98-87, на сайте n-diagnos.ru

2.5. Перечень платных услуг и их стоимость определяется прайс-листом, утверждаемым Клиникой. Клиника размещает информацию о предоставляемых услугах и их стоимости на информационном стенде регистратуры и на сайте n-diagnos.ru

2.6. Срок ожидания планового приёма – не более 14 дней со дня обращения Пациента в Клинику.

2.7. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объёме стандарта медицинской помощи, утверждённого Министерством здравоохранения РФ, стандартов медицинской помощи Клиники (при наличии) либо по просьбе Пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объёме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.8. Платные медицинские услуги оказываются при наличии информированного добровольного согласия Пациента (его законного представителя).

3. Порядок обращения в Клинику для получения услуг

3.1. Предварительная запись на приём, исследование, процедуру осуществляется:

- путём непосредственного обращения в регистратуру Клиники;
- по телефонам +7 (343) 269-32-24, +7 (950) 659-98-87, +7 (950) 659-98-87;
- путём заполнения формы «Онлайн-запись» на сайте n-diagnos.ru;
- непосредственно врачом на приёме.

3.2. При обращении в Клинику Пациент имеет право выбрать или изменить ранее выбранного врача с учётом объективных возможностей Клиники.

3.3. Клиника осуществляет предварительное телефонное оповещение о назначенном приёме с целью напоминания или отмены приёма. Оповещение осуществляется путём телефонного звонка с номера +7 (950) 659-98-87; направления СМС-сообщений или сообщений в мессенджеры. Клиника не несёт ответственности за невозможность предупредить Пациента об изменениях в приёме из-за неверно указанного телефона, из-за выключенного телефона или в случае, если Пациент не ознакомился с сообщением.

3.4. Пациентам необходимо приходиться на приём к назначенному времени. Если Пациент обращается в Клинику впервые, ему следует явиться не менее чем за 15 минут до назначенного времени для заключения договора и оформления необходимых документов.

3.5. В случае опоздания или невозможности явки на приём Пациент обязан заранее предупредить Клинику по телефону +7 (343) 269-32-24.

3.6. При опоздании (независимо от причины) на приём на 15 минут или менее, время приёма может быть сокращено на время опоздания; при этом стоимость приёма (осмотра, консультации) изменению не подлежит.

3.7. При опоздании (независимо от причины) на приём более чем на 15

минут и при отсутствии возможности перенести приём на время, следующее за назначенным, Пациенту может быть предложено перенести приём на иное удобное время.

3.8. При обращении в Клинику Пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность

3.9. При обращении в Клинику впервые Пациент (либо Заказчик) заключает договор возмездного оказания медицинских услуг. Существует два вида договоров: договор клиники с Пациентом, а также договор клиники с Заказчиком - оформляется в случае, когда оказанные Пациенту услуги оплачивает третье лицо. Оформление договора производится в регистратуре. Образцы действующих договоров и согласий публикуются на сайте Клиники в разделе Документы.

3.10. При заключении договора оформляются следующие документы Пациента:

3.10.1. согласие на обработку персональных данных;

3.10.2. информированное добровольное согласие на вмешательство и (или) отказ от медицинского вмешательства.

3.11. Если договор заключается с Заказчиком, Заказчик также даёт согласие на обработку персональных данных

3.12. Данные Пациента (Заказчика) вносятся в медицинскую информационную систему.

3.13. После оформления документов Пациент ожидает время приёма и проходит на приём по приглашению работников Клиники.

4. Порядок заключения договора оказания платных медицинских услуг и их оплаты

4.1. Договор оказания платных услуг заключается Пациентом (или заказчиком) и Клиникой в письменной форме. Договор составляется в 2 (Двух) экземплярах.

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

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

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

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

4.3.4. другие сведения, относящиеся к предмету договора.

4.4. Пациент (заказчик) обязан оплатить предоставленную Клиникой услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

4.4.1. Оплата услуг осуществляется наличными денежными средствами (в рублях), либо безналичным платежом с использованием банковской карты или через онлайн-банкинг. Пациенту (Заказчику) выдается документ, подтверждающий произведённую оплату (контрольно-кассовый чек).

4.4.2. В случае, когда Заказчиком выступает юридическое лицо, оплата услуг производится в безналичном порядке.

4.5. После исполнения договора Исполнитель выдаёт Пациенту (или его законному представителю) медицинские документы (медицинские заключения, справки, копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья и рекомендации после получения платных медицинских услуг.

4.6. В случае невыполнения обязательств договора по вине Клиники Пациенту (заказчику) возвращаются денежные средства по его заявлению в течение 10 (Десяти) календарных дней от срока подачи заявления.

5. Порядок предоставления платных медицинских услуг

5.1. При оказании платных медицинских услуг граждане должны быть обеспечены бесплатной, доступной и достоверной информацией посредством размещения на сайте Клиники, на информационном стенде Клиники.

5.2. Клиника предоставляет услуги, качество которых соответствует условиям договора и требованиям, предусмотренным законодательством РФ.

5.3. Клиника при оказании услуг соблюдает установленные законодательством РФ требования к оформлению и ведению медицинской документации, учётных и отчётных статистических форм, порядку и срокам их предоставления.

5.4. На приёме Пациент сообщает лечащему врачу 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.

5.5. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного Пациента определяется лечащим врачом в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи.

5.6. После получения разъяснений лечащего врача Пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

5.7. Клиника отвечает за качество предоставляемых медицинских услуг перед Пациентом, в связи с этим предыдущие обследования в иных клиниках могут быть приняты или не приняты лечащим врачом во внимание наряду с прочими данными о Пациенте.

5.8. При согласии на оказание медицинской помощи Пациент обязан соблюдать рекомендованный лечащим врачом план обследования и лечения.

5.9. После получения услуг Пациент вправе указать на имеющиеся, по его мнению, недостатки в обслуживании либо оставить положительный отзыв.

5.10. Клиника предоставляет Пациенту по его требованию информацию:

5.10.1 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;

5.10.2 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.

5.11. Информация о состоянии здоровья предоставляется в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, главным врачом или иными должностными лицами.

5.12. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законом.

5.13. После получения платных медицинских услуг Клиника бесплатно выдаёт Пациенту медицинские документы, отражающие состояние его здоровья.

5.14. По требованию Пациента Клиника предоставляет документы, необходимые для получения налоговых вычетов в соответствии с налоговым законодательством. Документы выдаются в течении 14 дней с момента получения заявления.

5.15. Клиника может отказать в лечении Пациенту в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

5.16. При наличии у Пациента угрозы жизни, экстренных или неотложных

состояний, ухудшения течения хронических заболеваний, требующих лечения в условиях специализированного стационара, интенсивной терапии, круглосуточного врачебного наблюдения Пациенту предлагается госпитализация в стационар путём вызова бригады скорой медицинской помощи.

5.17. В случае нарушения общественного порядка на территории Клиники, нанесения морального вреда сотрудникам, материального ущерба, создания препятствий оказанию медицинской помощи сотрудники Клиники вправе делать нарушителю замечания, а также такое поведение может повлечь за собой ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

6. Особенности обслуживания несовершеннолетних Пациентов

6.1. Несовершеннолетние Пациенты (до 18 лет) обслуживаются с учётом особенностей, установленных действующим законодательством.

6.2. Договор оказания платных медицинских услуг заключается:

6.2.1. от имени несовершеннолетнего, не достигшего 14 лет, - законным представителем несовершеннолетнего Пациента;

6.2.2. от имени несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 18 лет - самим несовершеннолетним с письменного согласия законного представителя (кроме случаев, когда сделка совершается самостоятельно в соответствии с п. 2 ст. 26 Гражданского кодекса РФ¹);

6.2.3. Законный представитель вправе заключать договор в качестве Заказчика в пользу несовершеннолетнего Пациента.

6.3. Согласие на обработку персональных данных от имени несовершеннолетнего Пациента, не достигшего 15 лет, даётся его законным представителем, от имени несовершеннолетнего от 15 лет (16 лет, если болен наркоманией) до 18 лет - самим несовершеннолетним.

6.4. Информированное добровольное согласие на вмешательство, отказ от медицинского вмешательства даётся:

6.4.1. от имени несовершеннолетнего, не достигшего 15 лет (16 лет, если болен наркоманией), - законным представителем;

6.4.2. от имени несовершеннолетнего от 15 лет (16 лет, если болен наркоманией) до 18 лет - самим несовершеннолетним.

6.5. Информация о состоянии здоровья несовершеннолетнего Пациента предоставляется:

6.5.1. несовершеннолетнего, не достигшего 15 лет (16 лет, если болен

¹ Несовершеннолетний в возрасте от 14 до 18 лет вправе самостоятельно, без согласия законного представителя, распоряжаться своим заработком, стипендией и иными доходами; распоряжаться средствами, предоставленными законным представителем или с согласия последнего третьим лицом для определенной цели или для свободного распоряжения.

наркоманией), - законному представителю;

6.5.2. несовершеннолетнего от 15 лет (16 лет, если болен наркоманией) до 18 лет - самому несовершеннолетнему.

6.6. Присутствие законного представителя при оказании медицинской помощи несовершеннолетним Пациентам, не достигшим 15 лет (16 лет, если болен наркоманией), обязательно.

6.7. Посещение Клиники несовершеннолетними Пациентами, не достигшими возраста 15 лет (16 лет, если болен наркоманией), в сопровождении лиц, не являющихся их законными представителями, допускается только с согласия законного представителя, удостоверенного нотариально, либо оформленного в простой письменной форме.

6.7.1 В письменном согласии в обязательном порядке должны быть указаны: имя законного представителя, его статус в отношении ребёнка (отец, мать, опекун, попечитель), паспортные данные (серия, номер, орган, выдавший паспорт, код подразделения, дата выдачи паспорта) законного представителя и сопровождающего лица, а также указание, на какие действия выражает согласие законный представитель.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

7.1. В конфликтной ситуации Пациент имеет право обратиться к администрации Клиники с устным или письменным обращением любым удобным для него способом (личное очное обращение, телефон, форма обратной связи на сайте Клиники, почтовое отправление, письмо на электронную почту n-diagnos@yandex.ru).

7.2. Приём Пациентов руководителем Клиники осуществляется по понедельникам, с 12-00 до 15-00 (по предварительной записи по телефону +7 (343) 269-32-24 или электронной почте n-diagnos@yandex.ru). При личном приёме администрация Клиники имеет право попросить предъявить документ, удостоверяющий личность Пациента.

7.3. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личной встречи с руководителем Клиники. В остальных случаях обращение принимается в виде письменного заявления или на адрес электронной почты Клиники. На обращение Пациента даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в течение 10 (Десяти) дней со дня его регистрации.

7.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.