

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ
МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В
ООО «Клиника в Северном»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг в ООО «Клиника в Северном» (далее - Клиника), расположенных по адресам осуществления медицинской деятельности, указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности ООО «Клиника в Северном».

1.2. Настоящее Положение разработано на основании:

- Конституции Российской Федерации (РФ);
- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Федерального закона РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»
- Федерального закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федерального закона РФ от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Порядков оказания медицинской помощи, утверждённых Министерством здравоохранения Российской Федерации;

1.3. ООО «Клиника в Северном» - юридическое лицо, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

- пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;
- заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести), либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги;
- исполнитель - ООО «Клиника в Северном», оказывающая платные медицинские услуги пациентам.

1.4 Платные медицинские услуги предоставляются в Клинике на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключаемого ООО «Клиника в Северном»:

- с пациентом (законным представителем пациента),
- с физическими и юридическими лицами, в том числе со страховыми компаниями, - Заказчиками.

1.4. Перечень и стоимость медицинских услуг, оказываемых в Клиниках, содержатся:

- в Прейскуранте на медицинские услуги, размещённом на информационном стенде в Клинике и на официальном сайте ООО «Клиника в Северном» http://www.clinsev.ru_,
- в договорах на оказание платных медицинских услуг, заключаемых с юридическими лицами (в.ч. страховыми компаниями)

1.5. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объёму и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, путём заключения договора на оказание платных медицинских услуг.

1.6. Настоящее Положение в наглядной и доступной форме доводится до сведения пациента (его законного представителя), Заказчика.

1.7. Формирование цен (тарифов) на платные медицинские услуги ООО «Клиника в Северном» осуществляет самостоятельно. Цены на медицинские услуги формируются исходя из рыночных цен с учётом конъюнктуры рынка (спроса и предложения), качества и потребительских свойств услуг, степени срочности оказания слуг. Цены на платные медицинские услуги утверждаются администрацией ООО «Клиника в Северном»

1.8.1 Основанием для пересмотра цен могут быть:

- изменение внешних экономических условий (уровень инфляции, повышение стоимости расходных материалов, изменение заработной платы медицинского персонала, переоценка основных фондов, изменение норм амортизационных отчислений и т.д.),
- изменение нормативно-правовых актов, действующих на момент утверждения цен.

1.9. Средства, поступившие за оказание платных медицинских услуг, распределяются и используются Клиникой самостоятельно. Клиника вправе предоставить льготы и скидки по оказанию платных медицинских услуг отдельным категориям граждан за счёт средств, полученных от оказания платных медицинских услуг.

2. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг

2.1. Платные медицинские услуги предоставляются в Клинике в виде **первичной медико-санитарной помощи**, в том числе первичной доврачебной, первичной врачебной и первичной специализированной медико-санитарной помощи, в амбулаторных условиях, в порядке и на условиях положений, утверждённых Министерством здравоохранения Российской Федерации, и настоящего положения.

2.2. При оказании медицинских услуг в Клинике соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утверждённые Министерством здравоохранения Российской Федерации.

2.3. Платные медицинские услуги в Клинике могут предоставляться в полном объёме стандарта медицинской помощи, утверждённого Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе Пациента и с его согласия (его законного представителя), в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объёме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.4. Платные медицинские услуги в Клинике предоставляются при предоставлении пациентом (его законным представителем) в момент первичного обращения в Клинику:

- указанного в договоре согласия на обработку его персональных даны, в том числе на передачу третьему лицу - Заказчику медицинской услуги для пациента (в случае если договор на оказание платных медицинских услуг в отношении пациента заключается со страховой компанией или иным юридическим лицом) информации, содержащей врачебную тайну (в соответствии со ст. 13 Федерального закона №323 -Ф 3 от «21 » ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», требованиями статей 9,10 Федерального закона от 27.07.2006г. «О персональных данных» № 152-ФЗ),

- Информированного добровольного согласия (или отказа от медицинского вмешательства) на медицинское вмешательство;

- Договора на платные медицинские услуги, заключённого между пациентом (его законным представителем) либо Заказчиком и ООО «Клиника в Северном».

2.4.1. В случае отказа пациента (законного представителя) оформить вышеуказанные документы, ООО «Клиника в Северном» вправе отказать пациенту в медицинском обслуживании.

2.5. Клиника предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствуют условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

2.6. Режим работы Клиник размещается на информационном стенде и в информационной сети «Интернет» на официальном сайте ООО «Клиника в Северном». Изменение графика и режима работы Клиник в праздничные и выходные дни регламентируется приказом руководителя, и доводится до сведения пациентов при обращении пациента в Клинику (в том числе по телефону).

2.7. Информацию о времени приёма специалистов с указанием часов приёма и процедуры, о времени и месте приёма врачом можно получить на стендах Клиники, у администратора в устной форме, по телефону 8 (391) 205-00-48, на официальном сайте ООО «Клиника в Северном», <http://www.clinsev.ru>

2.8. Пациент, желающий получить платные медицинские услуги, знакомится с информацией, размещённой на информационных стендах (стойках) в Клинике, либо на официальном сайте ООО «Клиника в Северном» в сети «Интернет», касающейся порядка и условий предоставления платных медицинских услуг в Клинике, утверждённым Прейскурантом цен на медицинские услуги, стоимостью программ медицинского обслуживания и, при согласии на оказание платных медицинских услуг, обращается в регистратуру Клиники для оформления необходимых документов.

2.8.1. Оформление договора на оказание платных медицинских услуг. При первом обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной заменяющий его документ, согласно законодательства РФ). В регистратуре Клиники при первом обращении с пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг (договор с пациентом не заключается, если договор на оказание медицинских услуг заключён в отношении пациента с третьим лицом - Заказчиком).

2.8.2. Оформление медицинской карты. В регистратуре Клиники при первом обращении на пациента оформляется электронная медицинская карта, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации), на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт или иной заменяющий его документ, согласно законодательства РФ), контактная информация, с указанием сотового телефона и адреса электронной почты (при наличии). Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и должна храниться в Клинике 5 лет.

2.8.3. Оформление письменных согласий пациента. При первом обращении пациента в Клинику пациент предоставляет в письменной форме:

- Информированное добровольное согласие (общее) на медицинские вмешательства
- Согласие на обработку персональных данных (являющееся неотъемлемой частью договора на оказание платных медицинских услуг).

2.8.4. Приложение к договору - По требованию заказчика на оказание платных медицинских услуг, предусмотренных Договором, может быть составлена твёрдая или приблизительная (планируемая) смета расходов с учётом вида услуги (работы), которая является неотъемлемой частью Договора.

2.8.4. Медицинское заключение (результат исследования) предоставляется пациенту (его законному представителю) врачом после оказания медицинской услуги. В медицинском заключении врач отражает диагноз и рекомендации по лечению и информирует пациента (его законного представителя) о характере заболевания, методике и срокам лечения.

2.8.5. Расчёт за медицинские услуги пациент (его законный представитель) осуществляет путём внесения денежных средств в кассу Клиники (в том числе с использованием платёжных карт) в размере стоимости фактически оказываемых пациенту услуг, в день оказания медицинской услуги, если иные сроки оплаты не согласованы между пациентом (его законным представителем) и Клиникой. Клиника в обязательном порядке выдаёт пациенту (его законному представителю) документ, подтверждающий оплату медицинских услуг (чек, квитанция).

Расчёты за оказанные пациенту услуги в рамках договоров, заключённых с юридическими и физическими лицами - заказчиками услуги в отношении пациента, в рамках соглашений на приобретение программ медицинского обслуживания, производятся в порядке, предусмотренном соответствующим договором (дополнением к договору) на оказание медицинских услуг.

2.9. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных Перечнем, работники Клиники обязаны предупредить об этом пациента (его законного представителя) заблаговременно. Без согласия пациента (его законного представителя) ООО «Клиника в Северном» не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе (за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации).

2.10. В случае отказа от оказания услуг, пациенту (его законному представителю) подлежат возврату денежные средства пропорционально объёму оказанных услуг.

2.11. Денежные средства возвращаются по письменному заявлению пациента, в течение 3 (трех) дней со дня предоставления пациентом такого заявления.

2.12. При оказании платных медицинских услуг Клиникой соблюдаются установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учётных и отчётных статистических форм, порядку и срокам их представления.

3. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

3.1. В соответствии со ст. 13 Федерального закона РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

3.2. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется пациенту в доступной для него форме.

3.3. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, предоставляется их законным представителям.

3.4 Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновлённым, усыновителям, родным братьям и родным сёстрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

3.5. На основании ПРИКАЗА от 29 июня 2016 года N 425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента» пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья.

3.5.1. Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от пациента, либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления.

3.5.2. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в медицинской организации письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, т.е. не более 30 дней.

3.5.2. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в **помещении медицинской организации**, предназначенном для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией.

3.6. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать выписку из медицинских документов у своего лечащего врача. Выписка предоставляется не позднее 10 рабочих дней с момента подачи заявления. Оформление выписки осуществляется лечащим врачом бесплатно.

3.7. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии. Распечатка копий документов осуществляется на платной основе согласно утверждённому Прейскуранта.

3.7.1. По запросу судебных органов и медицинских страховых компаний копии документов предоставляются безвозмездно.

3.8. С целью осуществления контроля качества оказания медицинской помощи, предоставляемой пациенту в рамках договоров на оказание платных медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию, при получении письменного согласия пациента на раскрытие информации, составляющей врачебную тайну (пп. 2.8.3. настоящего положения), ООО «Клиника в Северном» вправе предоставлять заказчику услуги - страховой компании информацию о полученных пациентом медицинских услугах, о состоянии здоровья пациента, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, о наличии заболевания, об установленном диагнозе, о методах оказания медицинской помощи и результатах оказания медицинской помощи, в частности путём предоставления уполномоченным сотрудникам страховых компаний медицинской документации (медицинской карты), и иной документации в рамках договора на оказание платных медицинских услуг по договору добровольного медицинского страхования.

4. Права и обязанности пациентов.

4.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.2. Пациент имеет право:

1) на получение медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в медицинских организациях, включённых в реестр медицинских организаций, оказывающих медицинские услуги в рамках ОМС.

2) на выбор лечащего врача, с учётом согласия врача, в соответствии с законодательством РФ;

3) на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4) на получение консультаций врачей-специалистов, в том числе проведение по просьбе пациента (его законного представителя) консилиума врачей;

5) на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

6) на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

7) на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

8) пациент (при достижении 15-летнего возраста) имеет право на получение в доступной форме информации о состоянии своего здоровья, на отказ от медицинского вмешательства;

9) на возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании пациенту медицинской помощи;

10) на допуск к пациенту адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

11) знакомиться и получать медицинскую документацию (ею копии и выписки из медицинских документов), знакомиться с медицинскими заключениями в отношении пациента с указанием результатов проведённых исследований, лечебных мероприятий и необходимых рекомендаций, в порядке, предусмотренном законодательством РФ;

12) иные права, предусмотренные действующим законодательством.

4.3. Пациент (Законный представитель) обязан:

1) соблюдать режим работы Клиники;

2) соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники;

3) оплачивать стоимость предоставляемых медицинских услуг;

4) соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в процедурные кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

5) выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений;

6) соблюдать режим лечения, осуществлять при отсутствии медицинских противопоказаний, обязательные профилактические мероприятия, невыполнение которых создаёт угрозу здоровью пациента и здоровью окружающих;

8) сообщать сотрудникам Клиники сведения о наличии у пациента заболевания, представляющего опасность для окружающих, при использовании крови, биологических жидкостей, органов и тканей пациента как донора;

9) не полагаться на сомнительную, непроверенную информацию для принятия решения. Перепроверять сведения, полученные пациентом от лиц, не сведущих в медицинской области. В случае если полученная где-либо информация вызывает у пациента сомнения, пациент обязан проконсультироваться дополнительно со специалистом в данной области;

10) уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

11) оформлять в установленном порядке в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

12) представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;

13) заблаговременно информировать ООО «Клиника в Северном» о необходимости отмены или изменения назначенного пациенту времени получения (оказания) медицинской услуги.

14) бережно относиться к имуществу Клиники;

15) приходить за 10-15 минут до назначенного времени оказания медицинских услуг.

4.4. По требованию пациента (его законного представителя), либо заказчика Клиника предоставляет для ознакомления следующие документы:

- копию Устава ООО «Клиника в Северном»;
- заверенную руководителем ООО «Клиника в Северном» копию лицензии Исполнителя, с указанием видов работ (услуг) выполняемых (оказываемых) в составе лицензируемого вида деятельности.

5. Права ООО «Клиника в Северном»

5.1. При оказании медицинских услуг ООО «Клиника в Северном» вправе:

1) приостановить оказание медицинских услуг в случае неоплаты медицинских услуг пациентом или заказчиком - третьим лицом;

2) не приступать к оказанию медицинских услуг и перенести срок оказания медицинских услуг на время, если:

- пациент не исполняет или ненадлежащим образом исполняет настоящие правила, в случае невыполнения пациентом требований медицинского персонала Клиники, что препятствует надлежащему исполнению обязанностей ООО «Клиника в Северном» и/или создаёт угрозу для здоровья пациента или третьих лиц,

- оказание медицинских услуг пациенту в срок, указанный в Перечне (срок, заранее согласованный с пациентом), направлении или других документах, противопоказано пациенту по состоянию здоровья (наличие острых воспалительных заболеваний, инфекционных заболеваний, в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и т.п.), при выявлении у пациента противопоказаний к проведению лечебно-диагностических мероприятий,

- пациент не предоставил результатов необходимых лабораторных, диагностических и иных исследований, необходимых для установления верного диагноза, назначенных медицинскими

работниками (к непредставлению результатов исследований приравнивается предоставление просроченных и/или сомнительных результатов исследований),

3) не приступать к оказанию медицинской услуги, незамедлительно предупредив об этом пациента, и до урегулирования вопроса приостановить оказание медицинских услуг при обнаружении:

- вероятности возникновения неблагоприятных для пациента последствий в случае выполнения указаний пациента, в том числе по рекомендациям (направлениям) медицинских работников иных медицинских организаций, о способе оказания медицинской услуги, объеме оказания медицинских услуг или при нарушении пациентом рекомендации медицинских работников Клиники,

- необходимости проведения дополнительных исследований и/или оказания дополнительных услуг, с целью установления верного диагноза, иных независящих от ООО «Клиника в Северном» обстоятельств, которые могут повлиять на результат и качество оказания медицинских услуг или на сроки их оказания;

4) Отказать в предоставлении медицинских услуг:

- когда оказание таких услуг не предусмотрено лицензией ООО «Клиника в Северном» на осуществление медицинской деятельности и/или Прейскурантом,

- при отсутствии необходимых специалистов, оборудования, инструментария,

- при выявлении у пациента заболевания лечение которого возможно лишь в специализированном медицинском учреждении, оказывающем специализированную, и/или в стационарных условиях (в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи),

- если медицинское вмешательство, по мнению врача, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью пациента или угрожает его жизни;

- если Исполнитель уведомил Пациента об обстоятельствах, зависящих от него и способных снизить качество оказываемой медицинской услуги, но Пациент такие обстоятельства не устранил (не прохождение обследований, консультаций специалистов, несоблюдение рекомендаций по лечению, и т.д.);

5) самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказание медицинской услуги пациенту, в случаях возникновения состояний пациента, требующих незамедлительного медицинского вмешательства;

6) в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день проведения исследования/медицинского вмешательства руководитель Клиники вправе назначить другого лечащего врача и/или по согласованию с пациентом перенести время оказания услуги на другой день;

7) в случае опоздания пациента к назначенному времени получения медицинской услуги, ООО «Клиника в Северном» оставляет за собой право переноса (на другое время) или отмены получения медицинской услуги;

8) ООО «Клиника в Северном» вправе с целью оказания медицинских услуг, привлекать третьих лиц, которые имеют лицензию на осуществление медицинской деятельности (соответствующего вида работ).

6. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг.

6.1. При заключении договора по требованию пациента (его законного представителя) и (или) заказчика им может быть предоставлена информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- 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.

6.2. Перед подписанием договора пациент (его законный представитель) уведомляется о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента, о чём расписывается в соответствующем уведомлении.

6.3. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается в письменной форме. Договор подписывается уполномоченным сотрудником Клиники.

6.4. Договор содержит следующие сведения:

а) о Клинике:

- наименование, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

- номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

- реквизиты Клиники;

- должность, фамилию, имя, отчество лица, заключающего договор от имени Клиники, и его подпись.

б) о физическом лице (пациенте и заказчике):

- фамилию, имя и отчество, паспортные данные, адрес места жительства и телефон, его подпись;

в) о юридическом лице - заказчике:

- наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;

- должность, фамилию, имя, отчество лица, заключающего договор с Клиникой от имени заказчика, и его подпись;

- реквизиты заказчика - юридического лица.

г) по требованию пациента в договор может быть включён конкретный перечень платных медицинских услуг, предоставляемых Клиникой в соответствии с договором, который является неотъемлемой частью договора;

д) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

е) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

6.5. В случае если договор заключается между пациентом (его законным представителем) и Клиникой, он составляется в 2 экземплярах.

6.6. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

7. Ответственность

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

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

7.3. Клиника освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по оказанию платных медицинских услуг, причиной которого стало:

- нарушение пациентом условий договора на оказание платных медицинских услуг и/или настоящих правил;
- в случае, если пациент не проинформировал медицинских работников Клиники о перенесённых заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, в случае, если указанные нарушения имели место и явились причиной недостатков оказания медицинской помощи (вреда).

8. Порядок рассмотрения в ООО «Клиника в Северном» обращений граждан

8.1. Обращения граждан могут поступать в ООО «Клиника в Северном» в письменной форме (в том числе посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений), путём подачи жалобы (претензии), заявления на имя Главного врача Клиники или директора ООО «Клиника в Северном».

8.1.1. О факте получения жалобы работник ООО «Клиника в Северном», получивший жалобу незамедлительно информирует директора ООО «Клиника в Северном» и лицо, ответственное за рассмотрение жалоб.

8.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к Главному врачу Клиники, лично или через своего законного представителя, к директору ООО «Клиника в Северном» путём предоставления письменной претензии.

8.3. В целях реализации прав граждан на обращение, руководители ООО «Клиника в Северном» (в т.ч. Главный врач Клиники) должны обеспечить:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрацию и учёт поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений; подготовку и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработку мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

8.4. Все поступившие в письменной форме, подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

- Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан возлагается приказом директора на сотрудника ООО «Клиника в Северном».

- В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ руководителя по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения (в том числе копия протокола ВК), копия ответа заявителю.

- Срок хранения дел по обращениям граждан составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

8.5. Учёт обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведётся в журнале регистрации обращений граждан.

8.5.1. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается приказом директора на работника.

8.5.2. Учету подлежат все обращения, поступившие в ООО «Клиника в Северном» в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций.

8.6. Все поступившие в ООО «Клиника в Северном» обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

8.7. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

8.7.1. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, руководитель принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

8.8. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено в ООО «Клиника в Северном» ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

8.9. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, даётся в течении 10 рабочих дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через

органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

8.9.1. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма ООО «Клиника в Северном» и подписываются руководителем.

8.9.2. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается меры, принятые к виновным работникам.

8.10. В случае, если обращение поступило в ООО «Клиника в Северном» в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении или при отсутствии указания адреса в обращении - в договоре, заключённом с пациентом - физическим лицом (либо ином документе, содержащим сведения о заявителе).

8.10.1. В случае, если обращение поступило в ООО «Клиника в Северном» по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.