

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом Генерального  
директора  
ООО «Академия движения»  
от 04 мая 2020 № 17  
(Приложение №1)  
*действует с 25 мая 2020 г.*

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке предоставления Обществом с ограниченной**  
**ответственностью «Академия движения» платных медицинских услуг**

**1. Общие положения.**

**1.1.** Настоящее Положение о порядке предоставления платных медицинских услуг Обществом с ограниченной ответственностью «Академия движения» юридическим и физическим лицам (далее - Положение) определяет условия и порядок предоставления Обществом с ограниченной ответственностью «Академия движения» (далее – медицинский центр, медицинская организация, Исполнитель) платных медицинских услуг физическим и юридическим лицам.

**1.2.** Настоящее Положение разработано на основании:

Конституции Российской Федерации;

Гражданского кодекса Российской Федерации;

Закона РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»;

Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Закона РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (далее- Правила);

Постановления Правительства Российской Федерации от 12.11.2012 г. № 1152 «Об утверждении положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности»;

Приказов Минздрава России от 13.10.2017 N 804н; от 05.05.2012 г. № 502 н, Минздрава России от 30.12.2014 N 956н;

Приказа Минздравсоцразвития России от 02.05.2012 N 441н;

Порядков и стандартов оказания медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации;

Устава ООО «Академия движения» Медицинского центра;

Локальных актов медицинской организации.

**1.3.** Определение и толкование понятий, используемых в настоящих Правилах:

«диагностика» - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных и иных исследований в целях

определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;

«заболевание» - возникающее в связи с воздействием патогенных факторов нарушение деятельности организма, работоспособности, способности адаптироваться к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды при одновременном изменении защитно-компенсаторных и защитно-приспособительных реакций и механизмов организма;

«законный представитель» - лицо, выступающее в интересах пациента - лица, не достигшего определенного гражданским законодательством возраста наступления дееспособности, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, ограниченно дееспособными на основании решения суда.

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

"исполнитель" - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям;

«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;

«клинические рекомендации» - документы, содержащие основанную на научных доказательствах структурированную информацию по вопросам профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, в том числе протоколы ведения (протоколы лечения) пациента, варианты медицинского вмешательства и описание последовательности действий медицинского работника с учетом течения заболевания, наличия осложнений и сопутствующих заболеваний, иных факторов, влияющих на результаты оказания медицинской помощи.

«лечащий врач» - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

«лечение» - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

«лицензия» – сведения о номере последней лицензии на осуществление медицинской деятельности, дате регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа.

«медицинская деятельность» - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи;

"медицинская организация" - юридическое лицо, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в установленном законодательством РФ порядке;

«медицинский работник» - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности;

«медицинская помощь» - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

«медицинское вмешательство» - выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое состояние человека и имеющие

профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

«медицинская услуга» - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

«медицинская карта» – основной первичный медицинский документ пациента, оформляемый при первом обращении пациента за медицинской помощью и содержащий значимые сведения о пациенте, а также обо всех проведенных в отношении пациента медицинских исследованиях и/или манипуляциях, назначенном лечении и ходе его проведения;

"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 (далее - договор);

"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";

«пациент» - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

«прейскурант – перечень и стоимость медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором, утвержденных генеральным директором Медицинского центра;

«состояние» - изменения организма, возникающие в связи с воздействием патогенных и (или) физиологических факторов и требующие оказания медицинской помощи;

«основное заболевание» - заболевание, которое само по себе или в связи с осложнениями вызывает первоочередную необходимость оказания медицинской помощи в связи с наибольшей угрозой работоспособности, жизни и здоровью, либо приводит к инвалидности, либо становится причиной смерти;

«сопутствующее заболевание» - заболевание, которое не имеет причинно-следственной связи с основным заболеванием, уступает ему в степени необходимости оказания медицинской помощи, влияния на работоспособность, опасности для жизни и здоровья и не является причиной смерти;

«тяжесть заболевания или состояния» - критерий, определяющий степень поражения органов и (или) систем организма человека либо нарушения их функций, обусловленные заболеванием или состоянием либо их осложнением;

## **2. Основания и условия предоставления платных медицинских услуг.**

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

**2.2.** Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

**2.3.** Настоящее Положение в доступной форме доводится представителем Медицинского центра до сведения потребителя (заказчика) до заключения договора.

**2.4.** В соответствии с ст.84 Закона «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», п. 6 Правил До заключения договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов 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. Отказ потребителя от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому потребителю без взимания платы в рамках программы и территориальной программы. Об ознакомлении от потребителя (заказчика) отбирается подпись.

**2.5.** Основанием предоставления платных медицинских услуг (медицинских услуг на возмездной основе) является желание гражданина получить конкретную услугу на платной основе, оформленное в виде договора.

Платные медицинские услуги могут оказываться Медицинским центром по договору с физическим лицом на оказание медицинских услуг ему лично, иному гражданину, юридическим лицом на оказание медицинских услуг работникам юридического лица и членам их семей, иным гражданам, а также по договорам с медицинским страховыми организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**2.6.** В соответствии со статьями 8-11 Закона «О защите прав потребителей», п. 11 Правил до заключения договора потребителю (заказчику) в наглядной и доступной форме предоставляется информация об исполнителе медицинских услуг:

- полное (сокращенное) наименование Медицинского центра;
- адрес места нахождения Медицинского центра, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- сведения о лицензии Медицинского центра на осуществление медицинской деятельности, с перечнем работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;
- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой госгарантий на текущий период;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации 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.

По требованию потребителя (заказчика) ему предоставляются для ознакомления:

- копия Устава Медицинского центра;
- копия лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложениями перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность.

Ознакомление производится путем устного сообщения указанных сведений, демонстрации текста настоящего Положения, ознакомления с его содержанием потребителя (заказчика), ответов на возникшие у него вопросы, посредством размещения настоящего Положения и выписки из указанных нормативных актов на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в бумажном виде на информационных стойках(журналах) в помещении ООО «Академия движения».

Об ознакомлении от потребителя (заказчика) отбирается подпись.

**2.7.** До заключения договора, при исполнении договора и получении медицинских услуг потребитель (заказчик) уведомляется о том, что несоблюдение указаний медицинских работников исполнителя при оказании медицинских услуг может снизить

или исключить качество медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья.

**2.8.** При заключении договора потребитель (заказчик) представляет согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным Законом РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

**2.9.** Выбор Исполнителя и услуг производится Заказчиком после ознакомления с информацией и документами.

**2.10.** Согласно ст. 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» до медицинского вмешательства потребитель (Заказчик) или его законный представитель представляет информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником исполнителя в доступной форме информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Потребитель (заказчик) или его законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, при этом в доступной форме медицинским работником должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство содержится в медицинской документации и оформляется в виде документа на бумажном носителе, подписанного пациентом или законным представителем, медицинским работником.

Медицинское вмешательство без согласия пациента или законного представителя допускается в установленных федеральным законодательством случаях, в том числе, по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни, при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, без взимания платы.

**2.11.** Оказание платных медицинских услуг производится по месту нахождения Медицинского центра.

Исполнитель имеет право привлекать к оказанию медицинских услуг третьих лиц (медицинских работников или медицинские организации) без согласия потребителя заказчика) и его извещения.

Ответственность по договору оказания платных медицинских услуг в таком случае в полном объеме несет Исполнитель.

**2.12.** Предоставление медицинских услуг происходит в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись на прием осуществляется через администратора Медицинского центра по телефону 8(3952)49-88-88 ( а также по иным телефонам, указанным на корпоративном сайте академиядвижения.рф) ,путем личного обращения потребителя (заказчика) к администратору Медицинского центра. При наличии очереди на определенные виды медицинских услуг среди потребителей (заказчиков), предоставление медицинской услуги осуществляется в порядке этой очереди.

**2.13.** Если потребитель (заказчик) обратился в Медицинский центр впервые, в назначенный день, не позднее, чем за 20 минут до приема, необходимо его обращение к администратору для изучения всей необходимой информации о деятельности Медицинского центра, документов, заключения договора, подписания приложений к договору, оформления медицинской карты,; после оформления необходимой документации - обратиться в кабинет конкретного специалиста, оказывающего медицинскую услугу.

В случае непредвиденного отсутствия специалиста или других чрезвычайных обстоятельств, администратор Медицинского центра предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи.

Накануне приема Медицинский центр осуществляет предварительное уведомление о приеме с целью подтверждения явки на прием, оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы врачей.

Клиника не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить пациента об изменениях в приеме из-за: неверно указанного телефона, выключенного телефона, а также в случае, если пациент не отвечает на звонки.

**2.14.** В случае невозможности потребителя (заказчика) явиться для оказания платных услуг необходимо сообщить об этом за 24 часа, а в случае, если до явки осталось менее 24 часов - как можно ранее в рабочее время организации, по телефону 8(3952)49-88-88 (а также по иным телефонам, указанным на корпоративном сайте академиядвижения.рф) .

**2.15.** Потребитель (заказчик), опоздавший по любой причине на 10 минут и более к согласованному сторонами времени получения медицинской услуги признается не явившимся. В таком случае потребитель (заказчик) должен обратиться к администратору для согласования даты и времени получения медицинской услуги. Потребитель может быть принят после опоздания только при наличии свободного времени у специалиста.

**2.16.** Платные медицинские услуги в Центре предоставляются при наличии:

- документа, удостоверяющего личность (паспорт) потребителя (заказчика),
- подписанного потребителем уведомления об ознакомлении с обязательной информацией.
- заключенного договора между потребителем (заказчиком) на предоставление платных медицинских услуг;
- согласия на обработку персональных данных;
- информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

**2.17.** Медицинские услуги предоставляются согласно установленного приказом по предприятию режима работы Медицинского центра, указанного на входе медицинского центра, а также на корпоративном сайте академиядвижения.рф.

**2.18.** Медицинский центр вправе отказать в заключении договора на оказание платных медицинских услуг и/или предоставлении медицинских услуг в случае отсутствия возможности предоставить потребителю (заказчику) запрашиваемые медицинские услуги.

Отсутствие возможности оказания медицинской услуги имеет место при следующих обстоятельствах: (медицинские основания):

- невозможность обеспечить безопасность и качество услуги для потребителя (заказчика), в том числе, в связи с несоблюдением рекомендаций и назначений лечащего врача, медицинских работников; несоблюдение обязательных для потребителя (заказчика) правил, требований, невыполнение обязательных диагностических процедур, непредоставление пациентом актуальной, достоверной, полной информации и имеющихся документов о состоянии здоровья, перенесенных заболеваниях, известных аллергических реакциях, противопоказаниях; о выполнении назначений и рекомендаций, о любых изменениях в состоянии здоровья, препятствующих дальнейшему получению медицинских услуг, о негативных последствиях получения таких услуг, о прекращении выполнения назначений/указаний и причинах принятия данного решения.

- выявленные медицинских противопоказаний у потребителя (заказчика),
- явная техническая и организационная невозможность оказать услугу.

По требованию потребителя (заказчика) мотивированный отказ предоставляется ему в письменной форме.

**2.19.** Оказание услуг осуществляется по предварительной записи. Сроки ожидания предоставления медицинских услуг определяются датой и временем обращения Пациента, зависят от клинической картины, наличия данных лабораторных, консультативных и рентгенологических заключений, датой согласованного визита, времени Пациента, графика работы специалистов, возможностей Исполнителя - определяется индивидуально и оговаривается с лечащим врачом, согласовываются с пациентом, устанавливаются Сторонами в Приложении №1 к данному договору.

**2.20.** Сделки от имени несовершеннолетних, не достигших 14 лет, могут заключать только их родители, усыновители или опекуны (п. 1 ст. 28 ГК РФ). То есть заказчиком в договоре оказания платных медицинских услуг будет законный представитель несовершеннолетнего.

В соответствии с п. 1 ст. 26 ГК РФ несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет совершают сделки, за исключением названных в п. 2 ст. 26 ГК РФ, с письменного согласия своих законных представителей – родителей, усыновителей или попечителя.

В согласии должны содержаться паспортные данные законного представителя, данные несовершеннолетнего, а также информацию о том, что законный представитель осознает свою дополнительную ответственность по обязательствам лица в возрасте от 14 до 18 лет, возникшим на основе совершенных им сделок.

Законный представитель несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 15 лет также дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и получает информацию о состоянии его здоровья (ч. 1, п. 1 ч. 2 ст. 20, ч. 2 ст. 22 Закона № 323-ФЗ).

Несовершеннолетний старше 15 лет вправе самостоятельно давать согласие на медицинское вмешательство, получать информацию о состоянии своего здоровья и сохранять эту информацию в тайне. Если он в информированном добровольном согласии не указал перечень лиц, которым информация о состоянии его здоровья может быть предоставлена, то даже законный представитель, несмотря на ранее подписанное одобрение сделки, не вправе получать такую информацию (ч. 3 ст. 13, ч. 2 ст. 22 Закона № 323-ФЗ).

Письменное согласие родителей ребенку от своего имени и в свою пользу заключить договор на оказание платных медицинских услуг в ООО «Академия движения» оформляется по принятой в медицинской организации форме. Форма согласия находится в регистратуре «Академия движения» и на сайте [akademdv.ru](http://akademdv.ru)

Если за оказанием медицинской услуги несовершеннолетнему обращается лицо, которое не является его законным представителем в силу прямого указания в законе (бабушка/дедушка, тетя/дядя, брат/сестра и иные лица) – медицинская услуга по просьбе такого лица может быть оказана только при предъявлении оформленной доверенности, предусматривающей полномочие указанного лица осуществлять определенные действия от имени законного представителя несовершеннолетнего (доверенность от законного представителя несовершеннолетнего лица). Форма доверенности находится в регистратуре «Академия движения» и на сайте [akademdv.ru](http://akademdv.ru)

В указанной доверенности в качестве правомочий лица должно быть указано право решать вопросы, касающиеся жизни и здоровья несовершеннолетнего.

Для получения информации о состоянии здоровья необходимо включение в доверенность правомочий лица получать информацию, составляющую врачебную тайну, получать медицинские документы, содержащие сведения о состоянии здоровья несовершеннолетнего, составляющие врачебную тайну.

### **3. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг.**

**3.1.** Платные медицинские и иные услуги оказываются Медицинским центром на основе договора на оказание платных медицинских услуг который заключается в простой

письменной разработанной в медицинской организации форме. Договор на оказание платных медицинских услуг подписывается сотрудником Медицинского центра, действующим по доверенности от Генерального директора.

**3.2.** Договор на оказание платных медицинских услуг заключается по количеству лиц, участвующих в оплате и получении медицинских услуг, с учетом прав несовершеннолетних до 15 лет.

**3.3.** Медицинские услуги предоставляются только после согласования пациентом или его законным представителем. Свое согласие пациент выражает в постановке собственноручной подписи в Приложении №1 который является неотъемлемой частью договора, в котором указывается перечень медицинских услуг, подлежащих оказанию потребителю (заказчику), их количество и срок оказания, а так же стоимость.

**3.4.** Договор на оказание платных медицинских услуг содержит следующие сведения:

- об Исполнителе (Медицинском центре: )
- о потребителе (заказчике)
- перечень платных медицинских услуг, предоставляемых Медицинским центром;
- стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
- условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
- ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- порядок изменения и расторжения договора;
- порядок и условия выдачи потребителю медицинских документов;
- иные условия, определяемые по соглашению сторон.

Подписание договора подтверждает факт ознакомления потребителя (заказчика) с его условиями.

**3.6.** По окончании получения медицинской услуги Стороны оформляют документ, подтверждающий факт выполнения услуг Исполнителем Пациенту(заказчику) (акт) в соответствии с условиями Договора (приложение № 2 к договору).

Исполнитель имеет право подписать акт в одностороннем порядке, которым подтверждается факт выполнения услуг в соответствии с условиями договора при немотивированном отказе от подписания данного акта потребителем (заказчиком), о чем делается отметка в акте.

**3.7.** Стоимость медицинских услуг устанавливается действующим на дату оказания услуги прейскурантом цен, утвержденным генеральным директором медицинского центра ООО «Академия движения» и согласовывается сторонами в Приложении №1 к данному договору.

Пациент обязан оплатить выполненную исполнителем работу после ее принятия. С согласия Потребителя(заказчика) работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем внесения аванса, но не позднее фактической даты оказания услуг. Оплата оказанных услуг производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Оказанная потребителю (заказчику) платная медицинская услуга может быть оплачена любым третьим лицом, в том числе юридическим лицом, в том числе, работодателем, или за счет иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

Расчеты с юридическими лицами, в том числе, страховыми компаниями осуществляются путем безналичных расчетов перечислением на расчетный счет Медицинского центра.

**3.8.** Потребителю (заказчику) в обязательном порядке выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца).

По требованию лица, оплатившего медицинские услуги, выдается справка установленной формы об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы

**3.09.** Цены на предоставляемые платные медицинские услуги Медицинский центр определяет самостоятельно и утверждает приказом генерального директора в виде Прейскуранта. Прейскурант на медицинские услуги, утвержденный Медицинским центром находится в бумажной форме на стойке администратора, на информационном стенде или журнале в помещении Медицинского центра и публикуется в электронной форме на сайте академиядвижения.рф в свободном доступе.

**3.10.** После заключения договора Пациент может отказаться от получения части или всех ранее согласованных услуг.

В случае возникновения таких обстоятельств по согласованию стороны принимают решение об изменении, переносе сроков оказания услуг или расторжении Договора. Расторжение договора будет считаться действительными если оно будет оформлено в письменном виде путем составления соглашения о расторжении Договора. Отказ от договора доводится до сведения другой стороны любым письменным способом, указанным в настоящем договоре. При этом Исполнителем осуществляется возврат оплаченных ранее Заказчиком денежных средств только за не оказанные услуги. При этом Пациент оплачивает Исполнителю фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

**3.14.** Возврат денежных средств потребителю (заказчику) в зависимости от вида оплаты (наличными или безналичными) производится соответственно в кассе Медицинского центра или безналичным переводом на счет по его письменному заявлению при предъявлении потребителем (заказчиком) паспорта и документа, подтверждающего оплату медицинской услуги Медицинского центра.

**3.15.** Возврат денежных средств потребителю (заказчику) в полном объеме осуществляется в следующих случаях:

- в случае наличия медицинских показаний для замены одной медицинской услуги на другую (с полной оплатой новой услуги);
- в случае ненадлежащего оказания услуги Медицинским центром по основаниям, установленным федеральным законодательством.

**3.16.** Возврат производится в течение 10 календарных дней со дня получения заявления потребителя (заказчика).

#### **4. Контроль качества оказания платных медицинских услуг.**

**4.1.** Медицинский центр предоставляет платные медицинские услуги, соответствующие требованиям в качеству, установленным федеральным законодательством, иными нормативными правовыми актами РФ и субъекта РФ (по месту нахождения медицинской организации), стандартами, порядками оказания медицинской помощи.

**4.2.** Исполнитель имеет право использовать результаты, описание хода лечения и прочую медицинскую информацию, полученные в результате оказания медицинских услуг потребителям (заказчикам) в качестве примера для опубликования в специализированной медицинской литературе без указания любых персональных данных.

**4.3.** Исполнитель имеет право осуществлять врачебно-педагогическое наблюдение оказываемых медицинских услуг.

**4.4.** Исполнитель имеет право не оказывать медицинские услуги с использованием медицинских изделий и лекарственных препаратов потребителя (заказчика) в целях соблюдения требований к качеству медицинской помощи.

**4.5.** Первичный контроль за соблюдением качества медицинской услуги настоящего Положения осуществляется Врачебной комиссией Медицинского центра (далее - Врачебная комиссия) на основании Положения о врачебной комиссии.

**4.6.** Потребитель (заказчик) имеет право на обращение в устной форме непосредственно к главному врачу Медицинского центра в установленные часы приема или в письменном виде во Врачебную комиссию Медицинского центра по факту

некачественного оказания медицинских услуг в срок 10 календарных дней с момента обнаружения недостатков и право требования:

- безвозмездного устранения недостатков услуги при наличии такой возможности с учетом специфики медицинской деятельности в согласованные сторонами разумные сроки;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги иными медицинскими организациями.
- возмещения убытков и отказаться от договора при существенных недостатках оказанной услуги.

Претензия рассматривается Врачебной комиссией, в срок 10 (десяти) рабочих дней; в случае необходимости осмотра пациента, дополнительных диагностических мероприятий, привлечения сторонних специалистов и экспертов- 30 (тридцати) рабочих дней со дня получения.

Во время рассмотрения жалобы, претензии Медицинский центр имеет право требовать от пациента предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения жалобы, претензии по существу.

В случае прохождения пациентом независимой экспертизы по вопросам предоставления медицинских услуг, пациент обязан за 10 рабочих дней сообщить в Медицинский центр письменно о дате и времени проведения соответствующей экспертизы с целью обеспечения присутствия представителя.

На основании решения Врачебной комиссии Главный врач совместно с администрацией центра принимает решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении претензии. На основании решения Врачебной комиссии, оформленного протоколом, потребителю (заказчику) предоставляется соответствующий ответ, в котором могут быть предложены варианты урегулирования возникших разногласий.

**4.7.** В отношениях с пациентами (потребителями, заказчиками) Медицинский центр применяет все возможные меры для урегулирования споров и спорных ситуаций по взаимному согласию. В случае не достижения сторонами взаимоприемлемого решения спор передается в суд по инициативе одной из Сторон.

**4.8.** Контроль организации и качества оказания платных медицинских и иных услуг осуществляют в пределах своей компетенции органы государственной власти и организации, на которые в соответствии с законодательством Российской Федерации и субъекта РФ возложены эти функции.

## **5. Выдача медицинской документации и предоставление медицинской информации.**

**5.1.** При оказании платных медицинских услуг Медицинский центр соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации.

**5.2.** Медицинская карта и иная медицинская документация является собственностью Медицинского центра и хранится в архиве.

Ознакомиться или получить копии (выписки) из медицинской документации по предварительному письменному запросу может лично пациент (законный представитель), при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, либо его доверенному лицу при предъявлении удостоверяющих его полномочия документов (доверенности) под расписку в получении в сроки установленные законодательством Российской Федерации.

**5.3.** Пациент проинформирован, что в случае сообщения недостоверных персональных данных в том числе без предоставления удостоверения личности(паспорта) предоставление информации в виде выписок из медицинской документации о состоянии здоровья, охраняемого врачебной тайной становится невозможной.

**5.4.** Медицинский центр предоставляет потребителю (законному представителю) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, наличии заболевания, об установленном диагнозе и прогнозе развития, методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения,
- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

В отношении лиц, не достигших возраста 15 лет и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

Медицинский центр обязуется не передавать и не показывать третьим лицам находящуюся у него медицинскую документацию в отношении потребителя, хранить врачебную тайну, иную конфиденциальную информацию. Информация, составляющая врачебную тайну, предоставляется уполномоченным органам и лицам без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным федеральным законодательством. .

**5.5.** Справки выдаются пациенту или законному представителю, а так же доверенному лицу пациента по доверенности при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Справки выдаются лечащим врачом или медицинским работником на основании записей в медицинской документации.

Справки выдаются следующие сведения:

- о факте обращения гражданина за медицинской помощью;
- об оказании гражданину медицинской помощи в медицинской организации;
- о факте прохождения гражданином медицинского обследования и (или) лечения;
- о факте оплаты за медицинские услуги;
- об освобождении от посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы в связи с заболеванием, состоянием;
- о наличии (отсутствии) медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы;

Справки оформляются в произвольной форме в зависимости от цели и вида справки с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации, подписываются генеральным директором или врачом (иным медицинским работником), заверяются личной печатью врача или печатью медицинской организации.

Справки выдаются в срок не более 5 (пяти) рабочих дней со дня письменного обращения под расписку в получении.

Любые указанные документы выдаются потребителю (заказчику, пациенту) иным лицам только при наличии доверенности или иных законных оснований.

## **6. Права и обязанности пациентов. Правила поведения в Медицинском центре при получении медицинских услуг.**

**6.1.** Пациент ( в лице законного представителя пациента) имеет право на:

- выбор лечащего врача;
- получение медицинских услуг в Медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья,
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
- получение медицинских услуг в рамках добровольного медицинского страхования, а также на платной основе;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала Медицинского центра.
- несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в здании (помещении) Медицинского центра только в сопровождении близких родственников, опекунов, попечителей, других сопровождающих на законном основании лиц;
- нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения его указаний

## **6.2. Пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Медицинском центре;
- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение, такт, доброжелательность и выдержанность;
- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться для получения услуг в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- соблюдать требования Федерального законодательства в сфере медицинской деятельности, настоящее Положение;
- предоставлять лечащему врачу и медицинским работникам актуальную, достоверную, полную информацию и имеющиеся документы о состоянии здоровья, перенесенных заболеваниях, известных аллергических реакциях, противопоказаниях; точно выполнять назначения и рекомендации медицинских работников при получении медицинских услуг и на период после оказания услуг, незамедлительно информировать о любых обстоятельствах и изменениях в состоянии здоровья, препятствующих исполнению договора, о негативных последствиях оказания услуг, о прекращении выполнения назначений/указаний медицинских работников и причине принятия данного решения;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным лечением и соблюдать их;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- посещать Медицинский центр соответствии с установленным графиком работы, согласованной датой и временем;
- при посещении Медицинского центра надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- бережно относиться к имуществу Медицинского центра,
- соблюдать чистоту и тишину в помещениях Медицинского центра.
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;

- соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах;
- не вмешиваться в действия лечащего врача во время приёма, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам медицинского центра;
- соблюдать правила пожарной безопасности.
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, проходить в помещение центра в бахилах). Не оставлять ценные вещи в гардеробе, администрация центра за оставленные ценные вещи в Медицинском центре ответственности не несет.
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность.

### **6.3. Пациентам запрещается:**

- проносить в здания и служебные помещения Медицинского центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- проносить в здания и служебные помещения Медицинского центра крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения Администрации или сотрудников;
- потреблять пищу в непредназначенных для этого помещениях Медицинского центра,
- курить;
- громко разговаривать, шуметь, прослушивать сообщения, просматривать и прослушивать информацию на гаджетах;
- оставлять детей до 15 лет без присмотра;
- выносить из Медицинского центра документы, полученные для ознакомления,
- повреждать или уничтожать имущество Медицинского центра, выносить данное имущество или иным образом распоряжаться;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Медицинского центра объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку в помещениях организации без предварительного разрешения администрации Медицинского центра, кроме мест общего пользования, таких как холла, гардеробных, коридорах;
- находиться в помещениях Медицинского центра в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд транспорта к входу здания Медицинского центра;
- проходить в здание и помещения Медицинского центра в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

### **6.4. Права и обязанности лечащего врача.**

Лечащий врач обязан:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

-соблюдать требования федерального законодательства и настоящего Положения;  
-в своей деятельности использовать методы профилактики, диагностики, лечения, медицинские технологии, лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, разрешенные к применению в установленном законом порядке;

- вести и хранить медицинскую документацию и отчетность, касающуюся состояния здоровья потребителя в установленном законодательством порядке.

Лечащий врач имеет право:

- при необходимости созвать консилиум врачей;

- в целях выполнения медицинских услуг получать от пациента актуальную, достоверную, полную информацию и знакомиться с документами о состоянии здоровья, перенесенных заболеваниях, известных аллергических реакциях, противопоказаниях; о выполнении назначений и рекомендаций, о любых изменениях в состоянии здоровья, препятствующих дальнейшему получению медицинских услуг, о негативных последствиях получения таких услуг, о прекращении выполнения назначений/указаний и причинах принятия данного решения; в случае отказа от предоставления такой информации или уклонения, предоставления неполной, недостоверной информации инициировать перед руководством Медицинского центра отказ от предоставления медицинских услуг согласно п. 2.18 настоящего Положения в связи с невозможностью обеспечить безопасность и качество услуги для потребителя (заказчика);

-самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление диагноза (диагностику) и оказания медицинской помощи (лечения);

- с уведомлением пациента вносить изменения в лечение;

- на защиту своей профессиональной чести и достоинства;

- совершенствование профессиональных знаний.

**6.5.** В случае нарушения потребителями (пациентами, заказчиками, иными посетителями) настоящих правил любые сотрудники Медицинского центра имеют право делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации или инициировать привлечение к административной, гражданской и уголовной ответственности.

В случае нарушения настоящих правил потребители несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

В случае причинения ущерба имуществу Медицинского центра потребитель обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.

**6.6.** Потребителю (заказчику) при первичном обращении рекомендуется прийти в Медицинский центр за 20 минут до начала приёма для ознакомления с деятельностью организации, документами, условиями договора, подписать договор, приложения к нему.

Необходимо помнить о специфике медицинской деятельности, что обуславливает обязательный учет регламентированного времени выполнения медицинских услуг в соответствии с требованиями медицинских стандартов и протоколов лечения.

**6.7.** Обращение(жалобу) в ООО «Академия движения» потребитель (законный представитель) может передать в организацию в письменном виде на бумажном носителе - лично или на почтовый адрес.

**6.8.** В случае конфликтных ситуаций, не связанных с качеством выполнения договора и медицинских услуг потребитель (заказчик) или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Медицинского Центра: генеральному директору, главному врачу, лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

Обращение подлежит обязательному рассмотрению в срок до 10 рабочих дней. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не

требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия потребителя (заказчика) предоставляется в устной форме. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

**6.8.** В Медицинском центре установлена система видеонаблюдения в помещениях общего пользования, перечень которых утвержден в «Положении о системе видеонаблюдения в помещениях «Академия движения» с целью обеспечения безопасности в месте массового пребывания людей, использования записей при разрешении конфликтов и споров между сторонами договора.

Об установлении системы видеонаблюдения в помещениях Медицинского центра размещены таблички и предупредительные надписи.

## **7. Ответственность при предоставлении платных медицинских услуг**

**7.1.** В соответствии с законодательством Российской Федерации Медицинский центр несет ответственность перед потребителем (заказчиком) за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории РФ, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации в полном объеме.

**7.2.** Исполнитель несет ответственность перед потребителем (пациентом, заказчиком) за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего договора при отсутствии вины второй стороны; за соответствие качества оказанных услуг требуемым стандартам и правилам; в случае причинения вреда здоровью и жизни Заказчика в связи с оказанием медицинских услуг при отсутствии вины Заказчика в нарушении условий Договора и требований законодательства. Исполнитель не несет ответственности за состояние здоровья Заказчика в случае его ухудшения после получения медицинских услуг, но не вследствие их получения.

Медицинский центр не отвечает за недостатки оказанной медицинской услуги, если они возникли:

- вследствие несоблюдения пациентом указаний и рекомендаций лечащего врача, в том числе невыполнения, неполного выполнения направлений (назначений) врача на диагностическое обследование в целях уточнения или исключения диагноза заболевания;
- невыполнения рекомендаций о получении консультации смежного врача-специалиста по направлению (назначению);
- неявки, несвоевременной явки на прием к врачу для лечения или продолжения начатого лечения;
- несоблюдения рекомендаций о приеме лекарственных препаратов и режиме их приема; рекомендаций о лечении выявленных и сопутствующих заболеваний, несоблюдения согласованного плана лечения;
- вследствие несоблюдения пациентом правил пользования результатом оказанной услуги,
- вследствие действий третьих лиц или непреодолимой силы.

**7.3.** Стороны не несут ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязанностей, если неисполнение будет являться следствием обстоятельств непреодолимой силы (пожар, наводнение, землетрясение, забастовки и другие стихийные бедствия, война и военные действия, акты органов власти и управления, пандемии, эпидемии, иные карантинные мероприятия), любые иные обстоятельства, находящиеся вне контроля Сторон, препятствующие выполнению договора, которые возникли после заключения договора.

**7.4.** Исполнитель не несет ответственности за отсутствие ожидаемого потребителем (пациентом, заказчиком) положительного результата медицинской услуги, поскольку достижение такого результата определяется применительно к каждому отдельному заболеванию, индивидуально пациенту с обязательным учетом исходного состояния здоровья, длительностью заболевания, наличием показаний и индивидуальных реакций организма, а также отношением пациента к услуге, его содействием и желанием следовать

рекомендациям врачей. Данным пунктом Положения Пациент информирован, что медицинское вмешательство по своему содержанию предполагает вмешательство в биологические процессы, неподконтрольные в 100% случаев. Исполнитель при надлежащем выполнении условий настоящего договора и правильного использовании достижений современной науки по объективным причинам не может гарантировать Пациенту достижение положительного результата оказанных услуг.

Исключительно только положительные исходы заболевания (выздоровление или улучшение в состоянии пациента) рассматриваются Исполнителем в качестве цели предоставления медицинских услуг при возможном наступлении нейтрального (отсутствие изменений в состоянии здоровья пациента) и отрицательного исходов заболевания (ухудшение).

**7.6.** Контроль за соблюдением правил предоставления платных медицинских услуг осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.

## **8. Прочие положения.**

**8.1.** Вопросы, не оговоренные в настоящем положении, регулируются вышеуказанными нормативными актами и локальными актами Медицинской организации, договором.

**8.2.** Стороны признают юридическую силу договора, приложений и дополнительных соглашений к нему, уведомлений, претензий, актов, счет-заказов, результатов обследований и исследований, лабораторных результатов, любых иных документов, связанных с исполнением договора получением медицинских услуг ( в том числе сканированных), направляемых по электронной почте по адресам, указанным в договоре; с использованием мессенджеров Viber, WhatsApp, иных по телефонам, указанным Сторонами в настоящем Договоре; заказным почтовым отправлением по адресам, указанным Сторонами в настоящем Договоре.

Стороны обязаны добросовестно пользоваться данными правами о способах обмена информацией и документами, стремиться к своевременному и фактическому их получению второй Стороной, сохранять тайну переписки, гарантируют получение информации только Стороной Договора.

**8.3.** Все споры, претензии и разногласия, возникшие по договору, подлежат обязательному разрешению путем устных и письменных переговоров, обмена претензиями и ответами на данные претензии в срок 10 календарных дней с момента получения.

Спор подлежит рассмотрению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

**8.4.** Контроль за организацией и качеством оказания медицинских услуг медицинской организации осуществляют в пределах своей компетенции:

- Министерство здравоохранения по Иркутской области,
- Управление Росздравнадзора по Иркутской области,
- Управление Роспотребнадзора по Иркутской области,
- Прокуратура Октябрьского района г. Иркутска.