

**Положение
о предоставлении платных медицинских услуг в ООО «Косметик»**

1. Общие положения

1.1. Положение регламентирует порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг в ООО «Косметик» (далее Общество, Исполнитель) и содержит порядок обращения пациентов/клиентов, порядок заключения, исполнения, расторжения договора, порядок, условия и сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг, правила поведения заказчиков/потребителей/пациентов/клиентов, порядок рассмотрения обращений, порядок выдачи медицинских документов, порядок направления уведомлений и другие сведения, имеющие значение для реализации прав и обязанностей заказчиков/потребителей/пациентов/клиентов (далее - Положение).

1.2. Положение разработано в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Гражданский Кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006» (далее-Постановление №736);
- иные нормативно-правовые акты в сфере охраны здоровья граждан.

1.3. Используемые термины:

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

Договор – соглашение между Исполнителем и Пациентом/Потребителем/Заказчиком/Клиентом об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей при оказании платных медицинских услуг. От имени Исполнителя Договор подписывается лицом, чьи полномочия подтверждаются доверенностью.

Дополнительное соглашение – неотъемлемая часть Договора, содержащая перечень, стоимость, особые условия и порядок оказания медицинских услуг, в том числе по программам медицинского обслуживания, плану лечения.

Исполнитель – ООО «Косметик», указанное в договоре на оказание платных косметологических услуг и оказывающее платные медицинские услуги в соответствии с договором.

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

Заказчик – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу Пациента;

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (далее - ИДС) – необходимое предварительное условие медицинского вмешательства на основании информации, представленной медицинским работником Исполнителя 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. ИДС/отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме и содержится в медицинской документации Исполнителя. На основании письменного заявления Пациент вправе отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, когда такой отказ не допустим в силу закона. Отказ от подписания ИДС/отказ от медицинского вмешательства является основанием изменения плана лечения, при этом Исполнитель вправе расторгнуть Договор/Дополнительное соглашение.

Рекомендации/назначения – информация относительно действий, которые Пациенту надлежит совершить самостоятельно по указанию врача. Рекомендации/назначения фиксируются в медицинской документации. Рекомендации/назначения предоставляются по факту получения промежуточного/окончательного результата с учетом совокупности медицинских данных. В случае неясности рекомендаций/назначений либо невозможности их исполнения, а также отказа от их исполнения Пациент/Заказчик обязан незамедлительно уведомить Исполнителя. Несоблюдение рекомендаций/назначений Исполнителя, в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Потребителя/Пациента.

Личный кабинет - программное обеспечение для ЭВМ, которое позволяет Пациенту просматривать информацию об Исполнителе, медицинских работниках, записываться на прием к врачу и выполнять другие действия в рамках функциональных возможностей сайта [REDACTED].

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются физическим лицам в Обществе на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности. Сведения о соответствующей лицензии Общества (номер, срок действия, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, место осуществления медицинской деятельности, информация об органе, выдавшем указанную лицензию) размещены на официальном интернет сайте Общества [REDACTED], а также на информационных стендах (стойках) Общества. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию Пациента.

1.5. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет Пациента о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

1.6. Медицинские услуги в Обществе могут быть оказаны амбулаторно (в соответствии с действующей лицензией).

1.7. В случае оплаты Пациентом/Заказчиком услуг Исполнителя в рассрочку или в кредит Пациент/Заказчик самостоятельно оформляет письменные соглашения с соответствующими кредитными организациями.

2. Порядок заключения, исполнения и расторжения договора/дополнительного соглашения

2.1. До момента заключения договора Пациент/Заказчик знакомится с информацией о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг, размещенной на официальном интернет сайте Исполнителя [REDACTED] и/или на информационных стендах (стойках) Общества, Прейскурантом на медицинские услуги.

2.2. До момента заключения договора Пациент/Заказчик проинформирован о том,

- что граждане РФ вправе получать медицинскую помощь бесплатно в организациях здравоохранения, которые предоставляют указанные услуги по программам государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи в объеме и порядке, установленном действующим законодательством РФ;
- что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

2.3. По требованию Пациента/Заказчика Исполнителем предоставляется информация о платных медицинских услугах, содержащая сведения, предусмотренные п. 12-17 Постановления №736. Указанные сведения также размещены Обществом на официальном интернет сайте Исполнителя [REDACTED].

2.4. Исполнитель предоставляет для ознакомления выписку из единого государственного реестра юридических лиц, информацию о лицензии на осуществление медицинской деятельности ее номере, сроках действия, органе, выдавшем указанную лицензию.

2.5. Договор/Дополнительное соглашение заключается в письменной форме при предъявлении Пациентом/Заказчиком документа, удостоверяющего личность.

2.6. Исполнитель не осуществляет оказание медицинских услуг анонимным Пациентам/Заказчикам.

2.7. При первичном обращении к Исполнителю Пациент/Заказчик предоставляет:

- ✓ письменное согласие на обработку персональных данных (для взаимодействия до заключения договора на оказание платных медицинских услуг, а также для предоставления информации после заключения договора (запись на прием, напоминание о приеме, оперативное информирование о корректировках даты и времени и иных важных обстоятельствах, связанных с оказанием услуг). В случае изменения предоставленных персональных данных Пациент/Заказчик должен письменно уведомить об этом Исполнителя. Порядок обработки персональных данных определяется Политикой в отношении обработки персональных данных Исполнителя, которая доступна на интернет сайте Исполнителя [REDACTED].
- ИДС на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи по форме, установленной действующим законодательством.
- Согласие на получение результатов обследований и заключений в личном кабинете на сайте Исполнителя [REDACTED] (по желанию).
- Согласие на обработку персональных данных, разрешенных субъектом персональных данных для распространения (в целях информирования о деятельности Общества, демонстрации профессиональных компетенций специалистов Общества и продвижения услуг Общества, в том числе в рекламных кампаниях) (по желанию).

з) адреса, в том числе адреса электронной почты, по которым принимаются обращения (жалобы) и требования потребителей и (или) заказчиков.

2.16. С формой Договора Заказчик/Пациент может ознакомиться до заключения Договора на официальном сайте Общества.

2.17. Договор с Пациентом/Заказчиком считается заключенным со дня оформления Пациентом/Заказчиком соответствующего согласия (акцепта), в том числе путем совершения действий по выполнению условий Договора/Дополнительного соглашения, включая внесение частично или полностью оплаты по Договору/Дополнительному соглашению.

2.18. Идентификация Пациента/Заказчика в целях заключения и (или) исполнения договора, заключенного дистанционным способом, может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

2.19. Согласие (акцепт) должно быть подписано электронной подписью Пациента/Заказчика (простой, усиленной неквалифицированной или усиленной квалифицированной), в том числе через мобильное приложение ГОСКЛЮЧ и усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Исполнителя.

2.20. Пациент/Заказчик могут направить Исполнителю в любой форме и любым, включая дистанционный, способом требования, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной платной медицинской услуги), а Исполнитель обязан принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

2.21. Оказание дополнительных медицинских услуг, не включенных в предмет Договора, оформляется в виде дополнительного соглашения к Договору или нового Договора с указанием конкретных медицинских услуг и их стоимости. Без письменного согласия потребителя Общество не вправе оказывать дополнительные услуги на возмездной основе.

3. Порядок и условия предоставления медицинских услуг.

Сроки ожидания платных медицинских услуг.

3.1. Медицинские услуги оказываются пациентам Исполнителем в объеме, согласованном при непосредственном обращении Пациента в Общество согласно выбранной разовой услуге, либо в объеме, согласованном в Договоре/Дополнительном соглашении согласно выбранному Плану лечения (оказания медицинской помощи).

3.2. Исполнитель предоставляет Пациенту (законному представителю Пациента) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

3.3. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

- в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;
- в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;

3.9.5. В случае невозможности явиться в назначенное время Пациент/Заказчик обязан уведомить об этом Исполнителя любым доступным способом не позднее чем за сутки до назначенного времени.

3.9.6. В случае опоздания на прием более чем на 10 (десять) минут, Пациенту может быть предложено другое время приема того же дня, на который был назначен прием при условии возможности и свободного времени врача/медицинского персонала, оказывающего медицинскую услугу. При отсутствии свободного времени в этот день время приема переносится по согласованию с Пациентом на ближайшее свободное время с учетом графика работы и предварительной записи.

3.9.7. В случае возникновения ситуаций (угроза жизни и здоровья и т.д.) время приема Пациента может быть увеличено на время, необходимое для устранения такой ситуации, в связи с чем прием следующего Пациента может быть отменен или перенесен Исполнителем в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Пациента о факте отмены/переноса и предложением согласовать иное удобное время посещения с учетом графика работы и предварительной записи.

3.10. Пользование личным кабинетом.

3.10.1. Доступ к личному кабинету осуществляется при условии подписания Пациентом (представителем) согласия на получение результатов обследований и заключений в личном кабинете на сайте [REDACTED]

3.10.2. Для получения доступа Пациент может лично обратиться к администратору Общества.

3.10.3. Пациент самостоятельно несет ответственность за безопасность (устойчивость к угадыванию) выбранных им средств для доступа к личному кабинету, а также самостоятельно обеспечивает их конфиденциальность, в том числе конфиденциальность информации, относящейся к персональным данным и врачебной тайне. Пациент самостоятельно несет ответственность за все действия, а также их последствия в рамках или с использованием личного кабинета под учетной записью Пациента, включая случаи добровольной передачи Пациентом данных для доступа к учетной записи третьим лицам на любых условиях. При этом все действия в рамках и с использованием учетной записи Пациента считаются произведенными самим Пациентом, за исключением случаев, когда Исполнитель был уведомлен о несанкционированном доступе к личному кабинету с использованием учетной записи Пациента и/или о любом нарушении (подозрениях о нарушении) конфиденциальности своих средств доступа к учетной записи.

3.10.4. Пациент обязуется обеспечить сохранность логина и пароля от доступа третьих лиц и своевременную их замену в случае утери или иного несанкционированного действия, а также несет ответственность за любые действия третьих лиц, воспользовавшись указанным логином и паролем Пациента.

3.10.5. Исполнитель вправе устанавливать ограничения в использовании сервисов для всех пациентов, либо отдельных категорий пациентов.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья.

Порядок и условия выдачи медицинских документов.

4.1. В соответствии со ст. 13 Федерального закона РФ от 21 ноября 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.

4.2. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия Пациента или его законного представителя допускается в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, при этом Исполнитель освобождается от обязанности по информированию Пациента/законного представителя о возникновении подобных обстоятельств.

4.3. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья копии и выписки из отражающих состояние здоровья медицинских документов, основания, порядок и сроки предоставления которых установлены действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Медицинская документация (копия) выдается лично Пациенту при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, либо доверенному лицу при предъявлении документов, удостоверяющих соответствующие полномочия доверенного лица. Основанием для выдачи медицинских документов является запрос на бумажном носителе (при личном обращении или по почте), который составляется в свободной форме.

4.5. Результаты медицинских обследований, анализов, заключений специалистов, планов лечения и иные медицинские документы могут быть размещены в электронном виде в личном кабинете Пациента на сайте [\[ссылка\]](#).

4.6. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (в течение 30 дней со дня регистрации запроса).

6. Правила нахождения в Обществе

6.1. При посещении Общества Пациент/Заказчик и/или лица, их сопровождающие, обязаны строго соблюдать правила поведения в Обществе и на прилегающей к Обществу территории, санитарно-эпидемиологического режима, требования пожарной безопасности.

6.2. Пациент/Заказчик и/или лица их сопровождающие обязаны уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам, бережно относиться к имуществу Исполнителя и других Пациентов.

6.3. В помещениях и/или на территории Общества запрещается:

- ✓ нахождение в помещении Общества в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- ✓ курение, в том числе на прилегающей территории;
- ✓ распитие спиртных напитков, в том числе слабоалкогольных;
- ✓ употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- ✓ появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, а также посещение Общества лицами, имеющими признаки и симптомы острых респираторных или иных инфекционных заболеваний;
- ✓ громко разговаривать, шуметь, использовать мобильные телефоны и другие электронные приборы с включенными звуковыми сигналами;
- ✓ без соответствующего разрешения осуществлять фото/видео/аудио фиксацию;
- ✓ нахождение с животными;
- ✓ нарушение правил пожарной безопасности;
- ✓ использование пиротехнической продукции;
- ✓ использование звуковоспроизводящей и звукоусиливающей аппаратуры, музыкального сопровождения и других спецэффектов (кроме случаев, согласованных с Исполнителем);
- ✓ употребление нецензурных выражений;
- ✓ совершение противоправных действий.

7. Порядок направления и рассмотрения обращений и жалоб Пациентов

7.1. Обращения граждан могут поступать в Общество в письменной форме путем подачи жалобы на имя директора Общества, на почтовый адрес Общества: Тюменская область, г. Тюмень, ул. Фармана Салманова, д. 5, помещ. 4, на адрес электронной почты [REDACTED], а также в форме обратной связи на сайте Общества [REDACTED]

7.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями и предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи лично или через своего представителя при наличии документа, подтверждающего соответствующие полномочия.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, если иной срок не установлен действующим законодательством.

7.4. В случае, если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении, при отсутствии указания адреса в обращении – на почтовый адрес, указанный в Договоре, заключенном с Пациентом (либо ином документе, содержащем сведения о заявителе).

7.5. В случае, если обращение поступило по электронной почте или форму обратной связи на сайте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении или тот, с которого оно поступило, за исключением обращений, касающихся информации, относящейся к врачебной тайне.

8. Порядок направления уведомлений

8.1. Направление уведомлений, сообщений, обмен информацией (материалами) между Обществом и Заказчиком/Пациентом совершается в письменной форме, если иное не установлено Договором/Дополнительным соглашением.

8.2. Письменные сообщения могут быть направлены по почте, электронной почте, курьером, выдаются Пациенту/Заказчику (уполномоченному представителю) на руки или доставляются другими способами, позволяющими зафиксировать факт (дату, время) его передачи и отправителя.

8.3. Для обмена электронными или телефонными сообщениями Заказчик/Пациент вправе указать в Договоре/Дополнительном соглашении электронный адрес и/или мобильный телефон. Указание Заказчиком/Пациентом данных реквизитов для направления уведомлений толкуется как согласие Пациента/Заказчика на получение уведомлений с использованием средств мобильной связи/технологии отправки электронных сообщений через сеть Интернет на указанный номер/адрес электронной почты без дополнительного направления таких уведомлений в письменной форме на бумажном носителе.

8.4. Пациент/Заказчик обязуется своевременно (не позднее 7 (семи) дней) уведомлять Общество об изменении почтовых, электронных адресов, телефонов и иных реквизитов. В случае несвоевременного уведомления направленные по прежним реквизитам документы и информация считаются направленными по надлежащему адресу и реквизитам.

8.5. Сообщение (уведомление, требование, сообщение) считается переданным надлежащим образом и полученным адресатом:

✓ в дату, указанную на копии сообщения (ее представителем или уполномоченным лицом) при вручении сообщения (в том числе при вручении сообщения, направленного нарочно), либо в зафиксированном отказе Пациента/Заказчика (представителя) от получения сообщения;

✓ в дату, указанную в уведомлении о вручении сообщения, направленного по почте заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

✓ в дату отказа Пациента/Заказчика от получения направленного сообщения, если этот отказ зафиксирован организацией почтовой связи;

