УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Доктор Лайт Пермь»
_____/Копчикова Ю.А..
М.П.
«21» октября 2024 г.

П О Л О Ж Е Н И Е
о порядке и условиях оказания платных медицинских услуг ООО «Доктор Лайт Пермь»

1. Общее положение

1.1. 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 РФ от 11.05.2023 N 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",Требованиями к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утвержденными приказом Минздрава России от 31.07.2020 г. № 785н;Письмом Минздрава России от 22.12.2023 N 31-2/И/2-24207;Уставом медицинской организации и иных нормативных актов Российской Федерации, регламентирующих предоставление платных медицинских услуг.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок и условия оказания платных медицинских услуг Обществом с ограниченной ответственностью «Доктор Лайт Пермь», оплачиваемых за счет средств граждан и других источников.

1.3. Платные медицинские услуги оказываются по видам деятельности согласно лицензии на медицинскую деятельность №Л041-01167-59/01455105 от 21.10.2024, выдана на виды работ/услуг согласно выписке из реестра лицензий.

1.4. Для целей настоящего Регламента используются следующие основные понятия:

«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;

«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»;

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

«Исполнитель» - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие платные медицинские услуги в соответствии с договором;
«Медицинская услуга» - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;
«Медицинское вмешательство» - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности;
«Медицинская помощь» - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

1. Порядок и условия предоставления платных медицинских услуг

1.1. Платные медицинские услуги – медицинские услуги, оказываемые ООО «Доктор Лайт Пермь» гражданам при оказании медицинской помощи, предоставляемые гражданам по их желанию, за счёт их личных средств, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему, срокам и порядку их оказания, определяются по соглашению сторон, заключивших договор на оказание платных медицинских услуг.
1.2. При оказании платных услуг Пациенты обеспечиваются бесплатной, доступной и достоверной информацией о режиме работы; перечне платных услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг; стандартах медицинской помощи и клинических рекомендациях (при их наличии), с учетом и на основании которых оказываются медицинские услуги; о сроках ожидания предоставления платных медицинских услуг; об уровне профессионального образования и квалификации медицинских работников, участвующих в предоставлении платных услуг медицинских услуг; о графиках работы, медицинских работников, участвующих в предоставлении платных услуг медицинских услуг; ознакомиться с образцами договоров и перечнем потребителей, имеющих право на получение льгот.
1.3. Информацию, указанную в п. 2.2. Пациент может получить в регистратуре от медицинских регистраторов, на приеме у специалиста, а также ознакомиться с отдельными разделами при изучении информационных стендов или сайта ООО «Доктор Лайт Пермь».
1.4. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление Пациента (законного представителя Пациента) приобрести медицинскую услугу на возмездной основе.
1.5. При наличии возможности оказать запрашиваемую Заказчиком медицинскую услугу Исполнитель заключает Договор с Пациентом или Заказчиком

2. Организация предоставления платных медицинских услуг

2.1. При предоставлении платных медицинских услуг сохраняется установленный режим работы ООО «Доктор Лайт Пермь».

2.2. Платные медицинские услуги оказывают сертифицированные специалисты (врачи и средний медицинский персонал), а также привлекается младший, прочий персонал.
2.3. Оказание платных медицинских услуг сотрудниками учреждения осуществляется согласно графику работы организации и штатного расписания сотрудников.
2.4. Платные медицинские услуги оказываются только по предварительной записи, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи, предусмотренных действующим законодательством РФ, а также приема анализов и оказания платных медицинских услуг в профцентре.
2.5. В обязанности сотрудников, занятых оказанием платных услуг входит:
- выполнение лицензионных требований;
- требований уставных документов учреждения, настоящего положения и Правил предоставления платных медицинских услуг;
- заполнение в установленном порядке медицинской документации;
- обеспечение рационального использования и сохранности имущества, материальных ценностей учреждения.
2.6. Необходимость оказания услуги, определение объемов медицинских услуг, получение информации об условиях предоставления и стоимости медицинской услуги определяется на консультации пациента со специалистом либо иным, не запрещенным законом способом.
2.7. Платные медицинские услуги осуществляются на основании договоров возмездного оказания услуг с гражданами, в которых регламентируется условия и срок получения услуги, а также стоимость и порядок расчетов, права, обязанность и ответственность сторон.
2.8. Расчеты с гражданами осуществляются наличным и безналичным путем. Гражданину выдается кассовый чек, либо один экземпляр заполненной квитанции, подтверждающие прием наличных денежных средств. При невозможности оказания платных медицинских услуг, по каким-либо причинам, полностью или частично, возврат уплаченных денежных средств осуществляется через кассу по заявлению пациента на имя директора. При возврате денежных средств в случае, одностороннего отказа Пациента от платной медицинской услуги, ООО «Доктор Лайт Пермь» учитывает реально понесенные им расходы, стоимость которых удерживается из общей суммы уплаченных средств по договору.
2.9. Расчеты с юридическими лицами осуществляются в безналичной форме. Юридическому лицу, после заключения договора на предоставление платной медицинской услуги (услуг) выписывается счет на оплату.
2.10. На территории всех медицинских центров ООО «Доктор Лайт Пермь», в целях безопасности пациентов, запрещено нахождение животных, за исключением случаев, собак-проводников, имеющих документы, подтверждающее ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.
2.11. В случае опоздания Пациента на прием к назначенному времени более чем на 10 (десять) минут ООО «Доктор Лайт Пермь» оставляет за собой право на перенос приема к другому врачу той же специальности с согласия Пациента, либо на перенос времени приема на более поздний срок.
2.12. При получении услуг Пациенту необходимо придерживаться общепринятых норм поведения. В случае, если поведение Пациента либо сопровождающих его лиц, представляет угрозу для других Пациентов, либо препятствует им в получении медицинских услуг, ООО «Доктор Лайт Пермь» оставляет за собой право отказать Пациенту и сопровождающим его лицам в обслуживании в текущий момент, за

исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи, предусмотренных действующим законодательством РФ.
2.13. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи, либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.
2.14. При оказании платных медицинских услуг обеспечивается 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.
2.15. ООО «Доктор Лайт Пермь» при оказании платных медицинских услуг вправе отказать в использовании лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения, представленных Пациентом самостоятельно.

3. Порядок оказания платных медицинских услуг несовершеннолетним Пациентам

3.1. Пациенты в возрасте от 0 до 15 лет могут находиться на приеме у врача только в присутствии одного из законных представителей. В случае посещения врача ребенком с иным лицом, не являющимся законным представителем, прием осуществляется только при предъявлении доверенности от законного представителя.
3.2. В случае прибытия на прием ребенка в возрасте от 0 до 15 лет без законных представителей, либо уполномоченного ими лица, ООО «Доктор Лайт Пермь» оставляет за собой право отказать в его обслуживании за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи, предусмотренных действующим законодательством РФ.
3.3. Пациенты, достигшие возраста 15 лет (больные наркоманией, достигшие возраста 16 лет), могут находится на приеме у врача без сопровождения законного представителя и самостоятельно дают информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства.
3.4. За пациентов в возрасте от 0 до 14 лет договор на оказание платных медицинских услуг подписывает любой из его родителей, либо лицо, являющееся законным представителем.
3.5. Пациенты в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно подписывать договор на оказание платных медицинских услуг только при наличии письменного согласия одного из родителя или попечителя.

4. Ответственные лица за оказание платных медицинских услуг

4.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации ООО «Доктор Лайт Пермь» ответственность перед Пациентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории России, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни граждан.
4.2. При оказании платных медицинских услуг ООО «Доктор Лайт Пермь» в установленном порядке обеспечивает проведение внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с Требованиями к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утвержденными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

5.2. ООО «Доктор Лайт Пермь» освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если неисполнение или ненадлежащее исполнение им своих обязательств произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, несоблюдения Пациентом указаний (рекомендаций) представителя (ей) ООО «Доктор Лайт Пермь» (медицинского работника, участвующего в предоставлении платных медицинских услуг), в том числе назначенного режима лечения. ООО «Доктор Лайт Пермь» освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение Договора на оказание платных медицинских услуг, причиной которого стало нарушение Пациентов его условий, в случаях осложнений и побочных эффектов, связанных с биологическими особенностями организма потребителя (заказчика), а так же в случае, если Пациент не проинформировал ООО «Доктор Лайт Пермь» о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, а также по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

5. Тарифы на платные услуги

5.1. Цены на платные услуги рассчитываются и устанавливаются ООО «Доктор Лайт Пермь» самостоятельно.

5.2. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых ООО «Доктор Лайт Пермь», цены (тарифы) на платные медицинские услуги, а также изменения в перечень платных медицинских услуг и изменения цен (тарифов) на платные медицинские услуги утверждаются приказом директора ООО «Доктор Лайт Пермь» и доводятся до сведения пациентов посредством размещения Прейскуранта цен на официальном сайте и на стендах медицинской организации, в том числе в виде ссылок или размещения QR-кода, позволяющим пациентам самостоятельно перейти и ознакомиться с указанным документом.

6. Порядок выдачи медицинской документации

6.1. Медицинская документация выдается только лично Пациенту, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, либо его Доверенному лицу при предъявлении удостоверяющих его полномочия документов.

6.2. Рекомендации по лечению, направления на инструментальные и лабораторные исследования, лекарственные назначения и проч. документация, относящаяся непосредственно к процессу лечения, выдается лечащим врачом во время приема.

6.3. Результаты лабораторных и инструментальных исследований размещены в электронном личном кабинете Пациента и доступны для просмотра без ограничений.

6.4. Отправка любой медицинской информации на электронную почту не производится ввиду недостаточной степени защищенности данного канала связи.

6.5. Выписки из амбулаторных карт, справки для предъявления в государственные органы и прочие медицинские документы, требующие определенного времени для их подготовки, оформляются и выдаются по факту поступления письменного заявления Пациента. Для подачи заявления о выдаче подобных документов необходимо обратиться в регистратуру.

6.6. При необходимости заверения медицинской документации печатями организации следует обратиться в регистратуру медицинского центра.

7. Разрешение споров

7.1. В случаях обнаружения нарушений в оказании платных услуг, виновные лица несут дисциплинарную и финансовую ответственность.

7.2. Претензии и споры, возникшие между потребителями платных медицинских услуг и учреждением, разрешаются по согласованию сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.

7.3. Жалобы, отзывы и иные обращения Пациентов могут поступать в ООО «Доктор Лайт Пермь» в письменной форме посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений, путем подачи письменной жалобы на имя директора ООО «Доктор Лайт Пермь», почтовым/курьерским отправлением на юридический адрес ООО «Доктор Лайт Пермь», на электронную почту, а так же путем обращения на горячую линию ООО «Доктор Лайт Пермь», через форму обратной связи на сайте.
7.4. При обращении посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений заявитель соглашается с тем, что его обращение будет доступно всем лицам, обладающим правами на ознакомление с содержанием книги жалоб и предложений.
7.5. При написании любого обращения, содержащее какое – либо требование заявитель обязан указать свою фамилию имя отчество, также контактный телефон или адрес электронной почты, адрес места проживания для направления официального ответа.
7.6. Анонимные обращения ООО «Доктор Лайт Пермь» не рассматриваются.
7.7. В случае поступления обращения в письменной форме ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении, при отсутствии указанного адреса – на почтовый адрес, указанный в Договоре, заключенном с Пациентом.
7.8. В случае поступления обращения по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении или тот, с которого оно поступило.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации.
8.2. ООО «Доктор Лайт Пермь» имеет право вносить изменение в данное Положение, размещая актуальную версию в подразделениях ООО «Доктор Лайт Пермь» или на сайте.

9. Адреса и реквизиты сторон

Общество с ограниченной ответственностью *«Доктор Лайт Пермь»*

ИНН 5902068221 КПП 590201001 ОГРН 1245900012302

Юридический адрес: 614000, Пермский край, город Пермь, ул. Пермская дом 25, офис 421

Тел: +7 (342) 22-333-44

Электронный адрес: info@perm.center-light.ru

Директор – Копчикова Юлия Александровна