

Общество с ограниченной ответственностью «РефЭстМед»
ООО «РефЭстМед»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «РефЭстМед»

И.Е. Приходько/

«10» февраля 2022 года



ПРАВИЛА

оказания платных медицинских услуг в ООО «РефЭстМед»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила оказания медицинских услуг ООО «РефЭстМед» (далее по тексту – Правила) являются локальным нормативным актом, который регулирует отношения, возникающие между Исполнителем и Пациентом, совместно именуемыми Сторонами, в процессе оказания медицинских услуг.

«Исполнителем» является ООО «РефЭстМед», которое действует на основании Лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-69-01-002626 от 07.02.2022, выдана Министерством здравоохранения Тверской области, в лице Генерального директора Приходько Игоря Евгеньевича, действующего на основании Устава.

«Пациентом» является физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния. Пациент является потребителем медицинской услуги.

Заказчиком платных медицинских услуг может быть как сам Пациент, так и иное физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в его пользу.

Правила определяют предмет, условия и порядок соглашения между Сторонами об оказании платных медицинских услуг (далее по тексту – соглашение), стоимость и порядок оплаты медицинских услуг, права и обязательства Сторон, их ответственность и прочие существенные условия их отношений в процессе оказания медицинской помощи.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. Исполнитель обязуется по желанию и с согласия Пациента, руководствуясь медицинскими показаниями, оказать ему платные медицинские услуги по диагностике, профилактике, лечению имеющегося заболевания (-ний), состояния (-ний), реабилитации, консультированию, а также иные услуги, направленные на достижение цели договора, а Пациент обязуется своевременно оплачивать стоимость предоставляемых медицинских услуг.

2.2. Медицинские услуги предоставляются в соответствии с перечнем и стоимостью услуг Исполнителя, указанных в его Прейскуранте (перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях), действующем на момент оказания услуги, и выражаются в оказании медицинской помощи, соответствующей

юридическим, профессиональным и морально-этическим нормам, разрешенным на территории РФ и обязательным для данного вида деятельности. С Прейскурантом Исполнителя можно ознакомиться на информационном стенде Исполнителя или на его интернет-сайте по адресу: <https://www.рефэстмед.рф/>

2.3. Целью оказания услуги является сохранение, продление, повышение качества жизни Пациента, восстановление, улучшение, поддержание его здоровья. Достижение цели договора зависит не только от совокупности необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных и профессиональных действий Исполнителя, но и от встречных со стороны Пациента действий, направленных на содействие Исполнителю в оказании качественной медицинской услуги в соответствии с п. 5.2.4 настоящих Правил.

2.4. Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния здоровья, то Исполнитель, в силу специфики сферы оказания медицинских услуг, не может сдать, а Пациент – осуществить приемку такого результата. Поэтому доказательством окончания исполнения сторонами обязательств по настоящему договору служит запись в истории болезни и (или) выписной эпикриз из амбулаторной карты пациента, свидетельствующий об окончании случая лечения.

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Исполнитель оказывает медицинские услуги в помещении клиники по адресу: 170100, Тверская область, гор. Тверь, ул. Московская, д.26, помещение 6, а также в медицинских организациях, имеющих с ним соответствующие договоры. Услуги оказываются исходя из перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность Исполнителя в соответствии с Лицензией: ЛО-69-01-002626 от 07.02.2022 г.

При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях: по медицинскому массажу, по лечебной физкультуре, по сестринскому делу, по сестринскому делу в косметологии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: по гастроэнтерологии, по косметологии, по мануальной терапии, по неврологии, по остеопатии, по рефлексотерапии, по эндокринологии; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях: по терапии.

3.1. Предоставление услуг происходит в порядке предварительной записи Пациента на прием или в порядке установленной очереди. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через регистратуру Исполнителя посредством телефонной, факсимильной и иной связи, включая возможность записи на прием на интернет-сайте Исполнителя по адресу: <https://www.рефэстмед.рф/>. Телефон регистратуры: _____.

3.2. График работы Исполнителя: в будние дни с 09.00 до 19.00, в выходные дни сб. по предварительной записи, воскресенье – выходной день. Прием врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому главным врачом, информацию о котором можно получить в регистратуре Исполнителя или на его информационном стенде.

4. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

4.1. Медицинские услуги, предоставляемые Исполнителем, оплачиваются Пациентом по действующему прейскуранту Исполнителя на момент оказания медицинской услуги. Стоимость согласованного с Пациентом плана лечения, отраженная в амбулаторной карте пациента и действует в течение непрерывного оказания услуги одного месяца с даты определения курса лечения.

В случае наличия виновных действий Пациента в прерывании курса лечения, приведших к прерыванию курса лечения, Исполнитель вправе изменить стоимость оказания услуг на момент повторного обращения Пациента за медицинской помощью, в рамках стоимости услуг по Прейскуранту, действующему на момент обращения.

План лечения является наиболее вероятным в ходе предстоящего лечения, но не исключена возможность возникновения обстоятельств, которые смогут повлечь изменения плана лечения по медицинским показаниям и иным причинам, а, следовательно, и его стоимости. Такое изменение стоимости оказываемых медицинских услуг подлежит оплате Пациентом при условии предварительного получения информированного добровольного согласия Пациента.

4.2. Оплата медицинских услуг Пациентом производится в следующем порядке:

4.2.1. Пациент оплачивает оказанные ему услуги, до или сразу после завершения каждого сеанса лечения по его усмотрению.

4.3. Плательщиком может являться отличное от Пациента физическое лицо или юридическое лицо. В этом случае от него потребуются гарантийное письмо или с ним будет заключено отдельное дополнительное соглашение. В случае неисполнения (или не полного исполнения) Плательщиком (Заказчиком) обязанности по оплате, обязанность возлагается на Пациента.

4.4. Оплата за оказание медицинских услуг наличными денежными средствами производится в кассу ООО «РефЭстМед» с выдачей Пациенту документа, подтверждающего оплату (кассового чека или квитанции установленного образца). Оплата за оказание медицинских услуг в безналичном порядке производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4.5. Излишне оплаченные Пациентом суммы подлежат возврату, либо учитываются при последующих расчетах.

4.6. В случае невозможности исполнения соглашения, возникшей по вине Пациента, услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или настоящими Правилами.

4.7. В случае если невозможность исполнения Сторонами обязательств по настоящему соглашению возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Пациент оплачивает стоимость ранее оказанных ему услуг, а также возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом.

4.8. По медицинским показаниям и для возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги Исполнитель может выдать Пациенту направление на консультацию или иные диагностические мероприятия в другие медицинские организации. В этом случае оплата таких услуг будет производиться Пациентом в других медицинских организациях и по их тарифам.

5. ПРАВА И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

5.1. Пациент имеет право:

5.1.1. на информацию об Исполнителе и самой услуге;

5.1.2. на безопасность оказываемой услуги;

5.1.3. на соблюдение Исполнителем разумных сроков оказания медицинских услуг, исходя из их специфики, течения заболевания, наличия осложнений;

5.1.4. на соблюдение качества и отсутствие дефектов медицинской помощи при разумном соответствии действий Исполнителя, в условиях обоснованного риска, тяжести заболевания, состояния Пациента или иным объективным условиям оказания услуги;

5.1.5. на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги;

5.1.6. на отказ от оплаты услуги, не предусмотренной настоящими Правилами;

5.1.7. в любое время отказаться от исполнения соглашения при условии оплаты Исполнителю стоимости фактически оказанных ему услуг и суммы фактически понесенных им расходов;

5.1.8. на реализацию иных прав, предусмотренных его специальным статусом как потребителя в сфере медицинских услуг;

5.1.9. на иные права в соответствии с законодательством РФ.

5.2. Пациент обязан:

5.2.1. оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

5.2.2. оказывать содействие Исполнителю в оказании качественной медицинской помощи и надлежащему исполнению соглашения. Применительно к специфике медицинской услуги такими действиями являются:

- предоставление необходимой Исполнителю объективной и полной информации на всех этапах диагностики, профилактики и лечения (в т.ч. о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, наличии опасных для общества заболеваниях и т.д.);

- при появлении боли, дискомфорта и других жалоб, как в период лечения, так и после его окончания, немедленное извещение Исполнителя, либо посещение его для оказания медицинской помощи;

- точное выполнение рекомендаций Исполнителя, его медикаментозных и иных назначений;

- соблюдение запланированных сроков приема, включая частоту прихода на контрольно-профилактические осмотры и прочее;

5.2.3. являться на прием в строго назначенное время, а в случае возникновения непредвиденных обстоятельств, мешающих его явке - информировать Исполнителя о необходимости отмены или изменения назначенного ему времени получения медицинской услуги. Ожидать пациента в зоне рецепции (холле клиники и т.д.) может не более 1-го человека, также клиника и персонал клиники (мед. Работники, администрация и т.д.) не несет ответственности за детей оставленных пациентами в зоне ожидания, холле, рецепции и на всей территории клиники. В случае опоздания Пациента более чем на 30 (тридцать) минут по отношению к назначенному Пациенту времени приема, Исполнитель оставляет за собой право на перенос или отмену времени получения услуги. Любые изменения в графике приемов Пациента фиксируются в медицинской и (или) иной документации с указанием их причин;

5.2.4. невыполнение Пациентом своих обязанностей по настоящему соглашению признается его виновными действиями.

5.3. Исполнитель имеет право:

5.3.1. в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по настоящему соглашению при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю и отсутствия экстренных показаний для устранения угрозы жизни Пациента в случае возникновения одного или нескольких нижеперечисленных обстоятельств:

- невозможность обеспечить безопасность услуги;
- возникновение медицинских противопоказаний для оказания услуги;
- иная невозможность оказать медицинскую услугу.

5.3.2. не приступать к оказанию услуг в случаях нарушения Пациентом своих обязанностей по соглашению, которые препятствуют исполнению Исполнителем соглашения при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю и отсутствия экстренных показаний для устранения угрозы жизни Пациента.

5.3.3. в ситуации способности Пациента выразить свою волю и отсутствия экстренных показаний для устранения угрозы жизни Пациента определять и менять в процессе оказания услуги объем и специфику медицинской помощи с согласия Пациента.

5.3.4. для обеспечения возможности проведения лечения, его безопасности и (или) повышения его качества привлекать других лиц к исполнению своих обязательств по договору, в частности направлять Пациента в другие специализированные медицинские организации на консультации, профилактические или иные диагностические мероприятия.

5.4. Исполнитель обязан:

5.4.1. своевременно оказать услуги при условии предварительного получения добровольного информированного согласия Пациента на медицинское вмешательство;

5.4.2. использовать методы профилактики, диагностики, лечения, медицинские технологии, лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, разрешенные к применению в установленном действующим законодательством порядке;

5.4.3. соблюдать условия оказания медицинской помощи, соответствующие санитарным нормам и правилам, требованиям лечебно-охранительного и противозидемического режима, требованиям пожарной, радиационной, лекарственной, экологической и иной безопасности, а также иным требованиям, определяющим условия оказания медицинской помощи;

5.4.4. предоставить Пациенту в доступной для него форме имеющуюся информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения и связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

5.4.5. обеспечить Пациента в установленном порядке информацией, включающей в себя сведения о месте оказания услуг, режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов;

5.4.6. осуществлять контроль за соответствием качества оказываемой медицинской помощи установленным требованиям, правилам, порядкам, регламентам, стандартам медицинской помощи, нормативным правовым актам, устанавливающим критерии качества, содержание и объем медицинской помощи, обязательным к применению на территории РФ;

5.4.7. обеспечить надлежащий уровень квалификации медицинских работников за счет непрерывной системы их подготовки, включающей подготовку в медицинском образовательном учреждении, последипломное образование в медицинских образовательных организациях, повышение квалификации;

5.4.8. в случае способности Пациента выразить свою волю и при отсутствии экстренных показаний для устранения угрозы его жизни, немедленно предупредить Пациента и до получения от него указаний приостановить оказание услуги при обнаружении обстоятельств, которые могут отрицательно повлиять на результат оказания услуги, на ее безопасность или возможность ее оказания в срок;

5.4.9. обеспечить Пациента в доступной для него форме информацией о правилах и условиях эффективного и безопасного пользования результатами оказанной ему медицинской услуги, а также о возможных для самого Пациента и других лиц последствиях несоблюдения соответствующих требований. Такая информация выдается Пациенту в виде рекомендаций установленного образца, что фиксируется в листе получения рекомендаций Пациентом.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Исполнитель несет ответственность перед Пациентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящих Правил, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни Пациента;

6.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, если это произошло вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

6.3. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящих Правил, а также за возможные осложнения и ухудшения заболевания (-ний), состояния (-ний) Пациента вследствие нарушения самим Пациентом условий настоящих Правил, в частности невыполнения им предписаний и рекомендаций Исполнителя.

Исполнитель не несет ответственности за изменение сроков оказания медицинской услуги, возникшее в связи с неявкой или несвоевременной явкой Пациента на назначенный прием, либо невыполнение Пациентом в назначенные Исполнителем сроки необходимых рекомендаций, обследований, специальных видов лечения, без которых дальнейшее продолжение лечения невозможно либо небезопасно.

6.4. Пациент согласен принять на себя ответственность за результат услуги, оказываемой по его настоянию и вопреки рекомендациям врача. Такие услуги оказываются как временные, поддерживающие меры, и только в случаях, если сами услуги не наносят вреда здоровью. Оказанные в соответствии с данным пунктом услуги не отменяют необходимости выполнения обязанностей Пациента, указанных в Правилах.

6.5. При несоблюдении предусмотренных настоящим соглашением сроков расчета за оказанные услуги Пациент уплачивает Исполнителю неустойку в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от общей суммы задолженности за каждый день просрочки.

7. ПОРЯДОК ВСТУПЛЕНИЯ ДАННОГО СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ И СРОК ЕГО ДЕЙСТВИЯ

7.1. Соглашение вступает в силу с момента принятия Пациентом условий настоящих Правил, которое выразится в письменном согласии Пациента с условиями настоящих Правил или в приходе Пациента на прием к Исполнителю и (или) внесением оплаты за медицинские услуги.

7.2. Соглашение действует до момента выполнения согласованного плана лечения, кроме случаев, указанных в п. 4.1 настоящих Правил. При последующем обращении Пациента к Исполнителю после окончания срока действия соглашения, будет заключаться соглашение с новыми условиями.

7.3. Окончание срока действия соглашения не влечет за собой прекращения обязательств сторон по данному соглашению. Соглашение признается действующим до определенного в нем момента окончания исполнения сторонами своих обязательств.

8. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ СОГЛАШЕНИЯ

8.1. Любые изменения и дополнения к настоящим Правилам имеют силу только в том случае, если они оформлены в письменном виде и подписаны обеими Сторонами.

8.2. Каждая из сторон вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора при условии соблюдения требований, предусмотренных п. 5.1.7 и п. 5.3.1 настоящих Правил, о чем обязана уведомить другую сторону в письменной форме, вследствие чего соглашение будет считаться прекратившим свою силу с момента получения соответствующей стороной такого уведомления.

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1. Все разногласия по настоящему соглашению решаются путем переговоров.

9.2. Стороны договорились о претензионном характере разрешения споров, приняв на себя дополнительное обязательство проходить стадию досудебного урегулирования спора и обращаться за судебной защитой при полном или частичном недостижении заявленных в претензии требований.

9.3. В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или генеральному директору Исполнителя. При возникновении у Пациента претензий по поводу недостатков оказанной услуги Исполнитель проводит внутреннюю проверку качества и эффективности оказанной медицинской помощи при помощи Врачебной Комиссии Исполнителя, действующей на основании соответствующего приказа и положения.

9.4. Пациент соглашается с тем, что он не будет иметь претензий по поводу результатов оказанной услуги, в случае если такие результаты были изменены в ходе оказания ему медицинских услуг другими медицинскими организациями.

9.5. По требованию любой из Сторон может быть назначена комплексная экспертиза с привлечением независимых специалистов. Расходы на экспертизу несет сторона, потребовавшая назначения экспертизы, а если она назначена по обоюдному согласию сторон, в том числе касательно выбора эксперта – расходы делятся поровну.

9.6. Разногласие, в отношении которого Стороны достигли соглашения, подлежит занесению в лист урегулированных споров.

9.7. В случае невозможности урегулирования спора путем переговоров, он разрешается в порядке, установленном законодательством РФ в суде г. Твери по месту нахождения Исполнителя или по месту заключения и исполнения настоящего Договора или в суде по месту жительства или пребывания Пациента.

10. МЕДИАТИВНАЯ ОГОВОРКА

10.1. Исполнитель информирует Пациента о том, что с вступлением в силу Федерального закона РФ от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» стал доступен новый способ досудебного урегулирования споров: способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения сторонами взаимоприемлемого решения. В качестве медиатора выступает независимое физическое лицо или юридическое лицо, одним из основных видов деятельности которого, является деятельность по организации проведения процедуры медиации, а также осуществление иных предусмотренных настоящим Федеральным законом действий.

10.2. Стороны договорились о том, что в случае конфликтных или иных спорных ситуаций на основе добровольного согласия привлекать медиатора в качестве посредника в урегулировании спора, для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.

10.3. Процедура медиации осуществляется путем заключения письменного соглашения сторон о ее применении после возникновения спора. Процедура медиации может быть применена при возникновении спора как до обращения в суд или третейский суд, так и после начала судебного разбирательства или третейского разбирательства, в том числе по предложению судьи или третейского судьи.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

11.1. Сведения о факте обращения Пациента за медицинской помощью, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляет врачебную тайну и подлежат разглашению только при согласии Пациента на их распространение неограниченному или строго определенному кругу лиц, а также по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

11.2. Обработка персональных данных Пациента выполняется с учетом требований ФЗ № 152 от 27.07.2006 «О персональных данных» с согласия Пациента на обработку его персональных данных.

11.3. Исполнитель информирует Пациента о том, что в связи с тем, что действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве,

не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Исполнитель, по независящим как от него, так и от Пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги.

11.4. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, отсутствии дефектов медицинской помощи, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении здоровья, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов.

11.5. Права и обязанности Пациента могут осуществляться его представителем в силу и в пределах полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного

11.6. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.