Правила предоставления платных медицинских услуг в ООО «Хеликс»

Утверждено Главным врачом ООО «Хеликс» Гауфманом В.Е.

Приказ № 01/23-М от «09» января 2023 года

I. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления медицинских услуг гражданам в ООО «Хеликс».
2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:
"платные медицинские услуги" - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров (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";
"заказчик" - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;
3. Платные медицинские услуги предоставляются в ООО «Хеликс» в соответствии с Лицензией на право осуществления медицинской деятельности
№ Л041-01126-23/00361546 от 13 октября 2020 г.
4. 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.
5. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся ООО «Хеликс» до сведения потребителя (заказчика).

II. Условия предоставления платных медицинских услуг

1. Платные медицинские услуги предоставляются заказчику на основании заключенного договора.
2. До заключения Договора заказчик дает свое согласие на обработку персональных данных. Обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных.
3. При заключении 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 (далее - соответственно программа, территориальная программа).
4. Порядок определения цен (тарифов) на медицинские услуги, предоставляемые в ООО «Хеликс» устанавливается Генеральным директором или Главным врачом.

5. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.
6. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

III. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах

1. ООО "Хеликс" размещает на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах (стойках) информацию, содержащую следующие сведения:
а) наименование и фирменное наименование;
б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
ж) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
з) 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.
2. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени ООО «Хеликс», располагается в доступном для посетителей месте.
3. При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика предоставляется информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:
а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

4. До заключения договора ООО "Хеликс" в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

IV. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

1. Договор заключается между ООО «Хеликс» и потребителем (заказчиком/законным представителем) в письменной форме, на основании документа удостоверяющего личность.

1.1. Законные представители физических лиц :

Представляемый	Законный представитель	Основание возникновения представительства
Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет	Родители, усыновители, попечители	Статья 26 Гражданского кодекса РФ (часть первая), статья 64 Семейного кодекса РФ, статья 8 Федерального закона от 15.08.1996 N 114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию", статья 25.3 КоАП РФ
Несовершеннолетние, не достигшие 14-ти лет (малолетние)	Родители, усыновители, опекуны	Статья 28 Гражданского кодекса РФ (часть первая), статья 64 Семейного кодекса РФ, статья 8 Федерального закона от 15.08.1996 N 114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию", статья 25.3 КоАП РФ
Дети, оставшиеся без попечения родителей, до передачи в семью на воспитание (усыновление (удочерение), под опеку или попечительство, в приемную семью либо в случаях, предусмотренных законами субъектов Российской Федерации, в патронатную	Органы опеки и попечительства	Статья 123 Семейного кодекса РФ, статьи 7 и 8 Федерального закона от 24.04.2008 N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве"

семью), а при отсутствии такой возможности в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей		
Граждане, признанные судом недееспособными вследствие психического расстройства	Опекун	Статья 32 Гражданского кодекса РФ (часть первая)
Граждане, ограниченные судом в дееспособности вследствие пристрастия к азартным играм, злоупотребления спиртными напитками или наркотическими средствами	Попечитель	Статья 33 Гражданского кодекса РФ (часть первая)
Недееспособные или не полностью дееспособные граждане, помещенные под надзор в образовательные организации, медицинские организации, организации, оказывающие социальные услуги, или иные организации, в том числе в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	Организации, в которых под надзором находятся недееспособные (не полностью дееспособные) граждане	Статья 35 Гражданского кодекса РФ (часть первая)
Пациенты, признанные в установленном законом порядке недееспособными, но не имеющие законного представителя	Администрация и медицинский персонал психиатрического стационара	Статья 39 Закона РФ от 02.07.1992 N 3185-1 "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании"

1.2. Перечень документов, удостоверяющих личность:

Для граждан РФ

Описание	Документы	Основание
Удостоверение личности гражданина РФ на территории РФ (в пределах РФ)	Паспорт гражданина РФ ; паспорт гражданина СССР (действителен до замены его в установленные сроки на паспорт гражданина РФ)	Указ Президента РФ от 13.03.1997 N 232; Постановление Правительства РФ от 08.07.1997 N 828
Удостоверение личности военнослужащего РФ	Удостоверение личности военнослужащего РФ; военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика и мичмана; персональная электронная	Постановление Правительства РФ от 12.02.2003 N 91; Приказ Министра обороны РФ от 22.11.2021 N 700

	карта; справка взамен военного билета	
Удостоверение личности гражданина РФ на срок оформления паспорта гражданина РФ	Временное удостоверение личности гражданина РФ	Постановление Правительства РФ от 08.07.1997 N 828; Приказ МВД России от 16.11.2020 N 773

Для иностранных граждан и лиц без гражданства

Описание	Документы	Основание
Удостоверение личности иностранного гражданина в РФ	Паспорт иностранного гражданина; иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина	Федеральный закон от 25.07.2002 N 115-ФЗ
Удостоверение личности лица без гражданства в РФ	Документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; временное удостоверение личности лица без гражданства в РФ; разрешение на временное проживание; вид на жительство;	

	иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства	
Удостоверение личности отдельных категорий лиц, находящихся на территории РФ, подавших заявление о признании гражданами РФ или о приеме в гражданство РФ	Документ, удостоверяющий личность на период рассмотрения заявления о признании гражданином РФ или о приеме в гражданство РФ	Федеральный закон от 31.05.2002 N 62-ФЗ
Удостоверение личности лица, признанного беженцем	Удостоверение беженца	Федеральный закон от 19.02.1993 N 4528-1
Удостоверение личности лица, ходатайствующего о признании беженцем на территории РФ	Свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ по существу	
Удостоверение личности лица, получившего временное убежище на территории РФ	Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ	Федеральный закон от 19.02.1993 N 4528-1 Постановление Правительства РФ от 09.04.2001 N 274

2. Договор на оказание платных медицинских услуг содержит:

а) сведения об исполнителе:

- наименование медицинской организации, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя

(законного представителя потребителя);
фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;
наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;
в) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;
ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;
з) порядок изменения и расторжения договора;
и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.
3. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.
4. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя (заказчика) или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.
5. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, ООО "Хеликс" обязан предупредить об этом потребителя (заказчика). Без согласия потребителя (заказчика) ООО "Хеликс" не предоставляет дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.
6. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".
7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. ООО "Хеликс" информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.
8. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.
9. Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).
10. После исполнения договора ООО «Хеликс» выдает потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

V. Порядок предоставления платных медицинских услуг

1. ООО "Хеликс" предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

2. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

2.1. ООО «Хеликс» не оказывает медицинские услуги на условиях анонимности.

Оказания платных медицинских услуг анонимно (без указания персональных данных или по вымышленному имени) противоречит правовым нормам, регламентирующим порядок заключения договоров на оказание платных медицинских услуг и получения информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

Договор о предоставлении платных медицинских услуг должен содержать фамилию, имя и отчество, адрес места жительства и телефон потребителя. Без этих сведений договор считается ничтожным.

Информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство оформляется письменно. Без подписания информированного добровольного согласия медицинская организация не имеет права принимать пациента и оказывать ему медицинские услуги. (ч. 1 ст. 20 Закона об охране здоровья). Росздравнадзор указывает, что оформление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство при оказании пациенту платных медицинских услуг без заполнения графы "Фамилия, имя, отчество" является недопустимым (письмо Минздрава России N 17-1/3717-1).

3. ООО "Хеликс" предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) 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.

3.1 По запросу потребителя (законного представителя потребителя) ООО «Хеликс» отправляет информацию о результатах консультаций/исследований по электронной почте, указанной в договоре, после подписания информированного согласия о том, что электронная почта является не надежным каналом и передаваемая информация может стать известна третьим лицам. Запрещено отправлять информацию через прочие службы по пересылке и получению электронных сообщений, в том числе мессенджеры.

3.2. По запросу потребителя (законного представителя потребителя), на основании письменного заявления и при предъявлении документа, удостоверяющего личность, указанного в пункте 1.2. настоящих Правил, и документа, подтверждающего

полномочия представителя пациента, могут выдаваться дубликаты медицинских заключений, копии справок.
4. ООО "Хеликс", при оказании платных медицинских услуг соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации.
5. Ведение медицинской документации может осуществляться в форме электронных медицинских документов и включает формирование, подписание и хранение электронных медицинских документов, их регистрацию в Единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ).
6. Лечащий врач по согласованию с Главным врачом ООО «Хеликс» может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, Главный врач ООО «Хеликс» организовывает замену лечащего врача, при наличии такой возможности.
6.1. Возможные причины для отказа от наблюдения за пациентом и его лечения:

- систематическое несоблюдение пациентом рекомендаций врача;
- родственная или дружеская связь с пациентом и/или его законным представителем, которая может препятствовать полноценному лечению;
- совершение пациентом и/или его законным представителем противоправного или аморального поступка;
- состояние алкогольного или наркотического опьянения пациента или его законного представителя;
- создание пациентом и/или его законным представителем конфликтной ситуации с персоналом клиники и/или использование по отношению к персоналу клиники ненормативной лексики.

Медицинская помощь в экстренной форме оказывается в ООО «Хеликс» безотлагательно и бесплатно. Отказ в ее оказании не допускается.

VI. Ответственность исполнителя и контроль за предоставлением платных медицинских услуг

1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору ООО "Хеликс" несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
2. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.
3. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.