

# Правила предоставления медицинских услуг в ООО «Остеопатия»

## 1. Общие положения

**1. Настоящие правила разработаны в соответствии с** Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (в редакции от 08.08.2024 г.), "Гражданский кодекс Российской Федерации" (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 08.08.2024 г.); (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 13.12.2024 г.); (часть третья) от 26.11.2001 N 146-ФЗ (ред. от 08.08.2024 г.); (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ (ред. от 22.07.2024 г.), Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ (ред. от 29.10.2024 г.) "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации", Постановлением Правительства РФ от №736 от 11.05.2023 г. "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты правительства РФ и признании утратившим силу постановления Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006" и другими нормативно-правовыми актами РФ.

### 1.1. Определение терминов

Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления медицинскими организациями гражданам платных медицинских услуг.

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, 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";
- "**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.

Понятие "потребитель" применяется также в значении, установленном Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Понятие "медицинская организация" употребляется в настоящих Правилах в значении, определенном в Федеральном законе "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

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

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.

Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя (заказчика).

Деятельность по оказанию платной медицинской помощи российское законодательство относит к предпринимательской деятельности, осуществляемой под публичным контролем. Договор о предоставлении платных медицинских услуг согласно п. 1 ст. 426 ГК Российской Федерации признается публичным договором, т.е. соглашением, заключаемым коммерческой организацией и устанавливающим ее обязанности по оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится. Обязательность заключения публичного договора, каковым является договор о предоставлении платных медицинских услуг, при наличии возможности предоставить соответствующие услуги означает недопустимость одностороннего отказа исполнителя от исполнения обязательств по договору, если у него имеется возможность исполнить свои обязательства (предоставить лицу соответствующие услуги).

1.1.1. **Медицинская организация - ООО «Остеопатия»** (далее также - «Исполнитель»).

1.1.2. **Врач - специалист**, который имеет соответствующее специальное образование и отвечает единым квалификационным требованиям.

1.1.3. **Лечащий врач** - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

1.1.4. **Медицинский персонал** – врачи, средние медицинские работники, санитарки.

1.1.5. **Пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

1.1.6. **Законный представитель**, лицо, сопровождающее пациента, утверждающее, что имеет все необходимые полномочия действовать, и действующее от лица несовершеннолетнего пациента (далее - «**Законный представитель**»), с которым заключается договор на оказание медицинских услуг.

1.1.7. **Договор на оказание медицинских услуг** - документ, определяющий отношения между **ООО «Остеопатия»** и пациентом (**законным представителем** несовершеннолетнего пациента).

1.1.8. **Медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

1.1.9. **Платная медицинская услуга** - медицинская услуга, предоставляемая на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

1.2. При предоставлении медицинских услуг ООО «Остеопатия» руководствуется порядками и стандартами оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями, лицензией на осуществление медицинской деятельности.

1.3. Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и 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 потребителя и (или) заказчика.

1.4. Со стандартами медицинской помощи и клиническими рекомендациями, с учетом и на основании которых оказываются медицинские услуги, можно ознакомиться на "Официальном

интернет-портале правовой информации" ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) и официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, по ссылкам указанным на сайте ООО «Остеопатия» (<https://ostaclinic.ru/>).

1.5. Медицинская помощь предоставляется врачами и средним медицинским персоналом ООО «Остеопатия».

1.6. ООО «Остеопатия» имеет лицензии на осуществление медицинской деятельности. **Лицензия:** Л041-01024-74/00322866 от **20.07.2018 г. лицензирующий орган: Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения**, действующая бессрочно.

## 2. Оформление отношений с пациентами

2.1. При заключении договора потребителю и (или) 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 (далее - программа) и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - территориальная программа).

2.2. С каждым пациентом или лицом, сопровождающим несовершеннолетнего пациента, утверждающим, что он является законным представителем, ООО «Остеопатия» заключает договор на оказание медицинских услуг.

2.3. Без согласия пациента (законного представителя) ООО «Остеопатия» не вправе предоставлять медицинские услуги на возмездной основе.

2.4. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для **устранения угрозы жизни пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы.**

2.5. Оказание медицинских услуг пациенту без подписания договора и в отсутствие законного представителя несовершеннолетнего пациента запрещено.

2.6. Пациенту (законному представителю) выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг - кассовый чек.

2.7. После оказания медицинских услуг пациенту выдаются заверенные ООО «Остеопатия» копии медицинских документов, подлинники хранятся в ООО «Остеопатия»:

при приеме у врача – специалиста: заключение (диагноз, обследование, лечение, иные рекомендации).

при прохождении УЗ-исследования – протокол и заключение УЗИ;

при сдаче анализов – результат анализа;

иные медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента.

2.8. В случае оказания разовых медицинских услуг (консультация, функциональное исследование и т.п.) амбулаторная карта пациента может не заполняться в полном объеме, при этом лечащий врач выдает на руки медицинские документы, которые подклеиваются в амбулаторную карту, предоставленную Пациентом.

2.9. Амбулаторная карта пациента является собственностью ООО «Остеопатия» и хранится в архиве клиники. Пациенту (законному представителю пациента) может быть выдана копия медицинской карты только при подаче письменного заявления пациента (законного представителя пациента) с разрешения главного врача, в соответствии с действующим законодательством.

### 3. Предоставление медицинских услуг

3.1. Прием в ООО «Остеопатия» осуществляется по предварительной записи по телефону или при обращении в регистратуру. При наличии свободного времени у врача возможен прием без предварительной записи.

3.2. Лечащий врач выбирается в соответствии с графиком работы ООО «Остеопатия», временем обращения пациента и нагрузкой на врачей ООО «Остеопатия».

3.3. Пациент или законный представитель несовершеннолетнего пациента имеет право свободного выбора лечащего врача и смены лечащего врача.

3.4. Лечащий врач может быть заменен другим врачом по решению генерального директора или заместителя директора по медицинской деятельности ООО «Остеопатия»:

по желанию пациента или законного представителя пациента с учетом графика работы и нагрузки выбранного врача;

в период временной нетрудоспособности лечащего врача;

на время нахождения лечащего врача в отпуске или командировке;

в случае увольнения лечащего врача из ООО «Остеопатия»;

3.5. Необходимым предварительным условием осмотра или любого иного медицинского вмешательства является **информированное добровольное согласие пациента (законного представителя)**.

3.6. Лечащий врач предоставляет пациенту (законному представителю) 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.

3.7. Пациент (законный представитель) имеет право отказаться от медицинского вмешательства. При отказе от медицинского вмешательства законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации или составлением отдельного документа и подписывается пациентом (законным представителем), а также медицинским работником.

3.8. Виды и стоимость медицинских услуг, оказываемых ООО «Остеопатия», определяются Прейскурантом, утвержденным генеральным директором ООО «Остеопатия». Действующий прейскурант находится в информационных папках, в общедоступном месте в холле и на стойке администраторов ООО «Остеопатия».

3.9. Предварительное уведомление: Накануне дня приема администратор осуществляет предварительное уведомление пациентов с целью оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы врачей. ООО «Остеопатия» не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить законного представителя пациента об изменениях в приеме из-за: неверно указанного телефона, выключенного телефона, а также в случае, если пациент не отвечает на звонки. В этом случае ООО «Остеопатия» также снимает с себя всякую ответственность за невозможность предоставления медицинских услуг.

3.10. Пациенту (законному представителю несовершеннолетнего пациента и пациенту) следует прибыть в ООО «Остеопатия» за 15-20 минут до начала приема для надлежащего оформления

документов в регистратуре и своевременного начала приема. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, прием может быть отменен.

3.11. Оплата медицинских услуг ООО «Остеопатия» производится в полном объеме в день оказания услуги наличным и/или безналичным платежами по желанию пациента. В случае нарушения данного условия пациент или законный представитель несовершеннолетнего пациента уплачивает ООО «Остеопатия» пеню в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от общей суммы задолженности за каждый день просрочки.

#### **4. Осмотр и диагностика**

4.1. Определение объема медицинских услуг, которые должны быть предоставлены с учетом состояния здоровья пациента, осуществляется лечащим врачом по результатам осмотра пациента.

4.2. В случае необходимости, для установления диагноза лечащий врач имеет право назначить пациенту проведение дополнительной лабораторной и/или функциональной диагностики как в условиях ООО «Остеопатия», так и в иных медицинских организациях.

4.3. По результатам осмотра врач обязан объяснить законному представителю несовершеннолетнего пациента в доступной форме:

4.3.1. Состояние здоровья пациента, прогноз возможного развития выявленных заболеваний, наличие рисков для жизни и здоровья.

4.3.2. Необходимость проведения лабораторной и/или функциональной диагностики.

4.3.3. Рекомендации относительно медицинских услуг, которые должны быть предоставлены пациенту с учетом состояния его здоровья, их содержание.

4.4. Продолжительность приема необходимое и достаточное для оказания качественных медицинских услуг у каждого конкретного специалиста определяется ген. директором ООО «Остеопатия», в случае опоздания пациента на прием, время приема может быть сокращено, на время опоздания.

#### **5. Решение споров с пациентом или его законным представителем.**

5.1. В отношениях с пациентом или законным представителем несовершеннолетнего пациента ООО «Остеопатия» применяет все возможные меры для урегулирования споров и спорных ситуаций по взаимному согласию.

5.2. Претензии и жалобы от пациента или законного представителя подаются в устной форме непосредственно генеральному директору или заместителю генерального директора по медицинской деятельности ООО «Остеопатия» или в письменном виде. Претензии, поданные в письменном виде, рассматриваются генеральным директором ООО «Остеопатия» и/или уполномоченным лицом. Принятое решение доводится до сведения пациента в письменном виде.

5.3. Если для рассмотрения претензии и принятия по ней решения необходимо проведение осмотра пациента или дополнительных диагностических мероприятий, ООО «Остеопатия» принимает решение только после проведения таких мероприятий.

5.4. Проведение мероприятий по осмотру и диагностике осуществляется по согласованию с пациентом или законным представителем пациента.

5.5. Во время рассмотрения жалобы генеральный директор имеет право требовать от пациента или законного представителя несовершеннолетнего пациента предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения жалобы по существу, а пациент или законный представитель несовершеннолетнего пациента обязан ее предоставить.

5.6. В случае прохождения пациентом независимой экспертизы по вопросам предоставления медицинских услуг ООО «Остеопатия», пациент или законный представитель несовершеннолетнего пациента обязан сообщить в ООО «Остеопатия» письменно о дате и времени проведения соответствующей экспертизы с целью обеспечения присутствия представителя ООО «Остеопатия» при проведении экспертизы.

## **6. Конфиденциальность**

6.1. 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.

6.2. Врачи, медицинский персонал и другие сотрудники ООО «Остеопатия», которым в связи с выполнением профессиональных или служебных обязанностей стали известны сведения, составляющие врачебную тайну, не имеют права разглашать эти сведения, кроме случаев предусмотренных действующим законодательством РФ.

6.3. ООО «Остеопатия» гарантирует конфиденциальность сведений полученных от пациента и составляющих врачебную тайну.

## **7. Права и обязанности пациента и его законного представителя.**

7.1. Пациент имеет право на:

7.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

7.1.2. Выбор лечащего врача с учетом его согласия;

7.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

7.1.4. Проведение по просьбе пациента или законного представителя несовершеннолетнего пациента консилиума и консультаций других специалистов на возмездной основе.

7.1.5. Получение от ООО «Остеопатия» для ознакомления в доступной для понимания и восприятия форме любых сведений о состоянии здоровья пациента, протекании лечения, данных промежуточных обследований, результатов анализов;

7.1.6. Отказ от медицинского вмешательства (оформляется в письменной форме);

7.1.7. Несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет, несовершеннолетние, больные наркоманией, в возрасте старше шестнадцати лет имеют право на подписание информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство или на отказ от него за исключением случаев оказания им медицинской помощи предусмотренных Федеральным законом.

7.1.8. Получение от ООО «Остеопатия» следующей информации о:

- порядке оказания медицинской помощи, стандартах медицинской помощи, применяемых при предоставлении платных медицинских услуг;

- конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

- методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

- другие сведения, относящиеся к предмету договора на оказание медицинских услуг.

7.2. Пациент и его законный представитель имеют и другие права, предусмотренные действующим законодательством РФ.

7.3. Пациент или законный представитель несовершеннолетнего пациента обязан:

7.3.1. Оплатить услуги в порядке установленным договором об оказании медицинских услуг и настоящими Правилами.

7.3.2. Информировать медицинский персонал ООО «Остеопатия» (в т.ч. лечащего врача) до оказания медицинской услуги о перенесенных пациентом заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению каких-либо лекарственных препаратов и/или процедур;

7.3.3. Выполнять указания медицинского персонала ООО «Остеопатия»;

7.3.4. Соблюдать настоящие Правила оказания медицинских услуг;

7.3.5. Сообщать лечащему врачу (медицинскому персоналу) обо всех изменениях в самочувствии пациента при получении или непосредственно после получения медицинских услуг.

7.3.6. Пациент или законный представитель несовершеннолетнего пациента обязан соблюдать порядок надлежащей подготовки пациента к исследованиям (отдельные виды функциональной и лабораторной диагностики)

Информация по порядку подготовки к исследованиям доводится персоналом ООО «Остеопатия» при осуществлении предварительной записи.

ООО «Остеопатия» не гарантирует достоверность результатов, полученных при осуществлении диагностики пациентов, не надлежаще подготовленных к исследованиям.

7.3.7. Пациент или законный представитель несовершеннолетнего пациента и пациент обязаны строго соблюдать санитарно-эпидемиологический режим, установленный в ООО «Остеопатия». Все пациенты и сопровождающие их лица без исключения могут находиться в помещениях ООО «Остеопатия» (за исключением холла перед регистратурой) только в бахилах и без верхней одежды. Верхняя одежда для временного хранения оставляется в гардеробе. ООО «Остеопатия» не несет ответственности за сохранность ценных вещей, оставленных на территории ООО «Остеопатия» без присмотра. Посетителям в помещениях ООО «Остеопатия» запрещено курение, распитие спиртных напитков.

7.3.8. Пациент или законный представитель несовершеннолетнего пациента и пациент обязаны бережно относиться к имуществу, оборудованию и прочим предметам, установленным в ООО «Остеопатия». В случае поломки по вине законного представителя несовершеннолетнего пациента и/или пациента мебели, оборудования и других предметов, имеющих материальную ценность законный представитель несовершеннолетнего пациента и/или пациент обязаны возместить материальный ущерб в полном объеме согласно балансовой стоимости на момент факта поломки или оплатить ремонт.

7.3.9. ООО «Остеопатия» вправе отказать в заключении договора или приостановить оказание медицинских услуг пациентам, нарушающим санитарно-эпидемиологический режим, установленный в ООО «Остеопатия», а также действующее санитарное законодательство.

7.3.10. Законный представитель несовершеннолетнего пациента обязуется: постоянно находится рядом с несовершеннолетним пациентом, и оградить его от факторов, которые могут привести к травматизации ребёнка (падение со стула, кушеток, контактов с розетками, электроприборами, открывание-закрывание дверей и т.д. и т.п.). ООО «Остеопатия» не несет ответственности в случае причинения вреда несовершеннолетнему пациенту в связи с перечисленными в данном пункте событиями, в случае самовольного оставления законным представителем несовершеннолетнего пациента без присмотра, невозможностью законного представителя контролировать действия несовершеннолетнего пациента, и иных подобных ситуациях.

7.4. Пациент или законный представитель несовершеннолетнего пациента несет и другие обязанности, предусмотренные действующим законодательством РФ.

7.5. Законный представитель несовершеннолетнего пациента предупрежден и полностью согласен с возможностью проведения видео- и аудио- записи в ООО «Остеопатия».

## **8. Права и обязанности ООО «Остеопатия».**

8.1. ООО «Остеопатия» и медицинский персонал обязаны:

8.1.1. Руководствоваться существующими на момент исполнения порядками, стандартами оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями, требованиями профессиональной этики и деонтологии.

8.1.2. Сохранять врачебную тайну.

8.1.3. Предоставлять своевременную и квалифицированную медицинскую помощь пациенту.

8.1.4. Разъяснять пациенту или законному представителю в доступной форме информацию о состоянии его здоровья, предложенном плане лечения и другую информацию, необходимую для принятия решения относительно объема и порядка предоставления медицинских услуг.

8.2. ООО «Остеопатия» и медицинский персонал несут и другие обязанности, предусмотренные действующим законодательством РФ, настоящими Правилами, заключенными сторонами договорами.

8.3. ООО «Остеопатия» и медицинский персонал при предоставлении медицинских услуг имеют право:

8.3.1. Отказаться от дальнейшего предоставления медицинских услуг, если не выполняются медицинские предписания или требования настоящих Правил.

8.3.2. Приостановить предоставление в случае отказа и/или задержки пациентом или законным представителем несовершеннолетнего пациента оплаты за предоставляемые пациенту медицинские услуги.

8.3.3. Присутствовать при проведении независимой экспертизы качества предоставленных пациенту медицинских услуг

8.3.4. ООО «Остеопатия» и медицинский персонал имеют и другие права, предусмотренные действующим законодательством РФ, настоящими Правилами, заключенными сторонами договорами.