

Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «Северная Звезда»

Настоящее Положение является неотъемлемой частью договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного с ООО «Северная Звезда», регламентирует порядок и условия предоставления платных медицинских услуг в медицинской организации ООО «Северная Звезда» (далее - Положение).

ООО «Северная Звезда» не оказывает медицинскую помощь в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Медицинскую помощь соответствующих видов и объемов без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи возможно получить в медицинских организациях, участвующих в реализации таких программ.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

1.1. Термины:

Медицинская организация (далее – МО) - Поликлиника АВЕНЮ – Общество с ограниченной ответственностью «Северная Звезда», оказывающее медицинские услуги на основании лицензии № Л041-01050-61/00327726 (выдана Министерством здравоохранения Ростовской области, действует бессрочно).

Платная медицинская услуга (далее - ПМУ) - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение, осуществляемое на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

Договор – соглашение между ООО «Северная Звезда» и Заказчиком об оказании Потребителю ПМУ.

Депозитный счет - виртуальный счет, оформляемый Исполнителем для Заказчика с использованием собственных программно-технических средств, предназначенный для временного хранения денежных средств Заказчика и оплаты ими ПМУ.

Потребитель - физическое лицо, имеющее намерение получить, либо получающее ПМУ лично в соответствии с Договором. На Потребителя, получающего ПМУ, 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. Заказчик может являться потребителем.

Исполнитель - Поликлиника АВЕНЮ - ООО «Северная Звезда», предоставляющее ПМУ Потребителям.

Прейскурант – документ, содержащий перечень и стоимость оказываемых ООО «Северная Звезда» медицинских услуг.

Рекомендации/назначения – рекомендации врача к Потребителю, выданные по результатам обследования/лечения с целью достижения положительного лечебного эффекта. Рекомендации/назначения фиксируются в медицинской документации. В случае неясности рекомендаций/назначений либо невозможности их исполнения, а также отказа от их исполнения Потребитель/Заказчик обязан незамедлительно уведомить об этом ООО «Северная Звезда». Отказ от исполнения рекомендаций/назначений является основанием изменения плана лечения.

1.2. В соответствии с действующим законодательством граждане имеют право на получение ПМУ.

1.3. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему, срокам и порядку их оказания, определяются по соглашению сторон в соответствии с условиями Договора оказания медицинских

услуг, если федеральными законами, другими нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены иные требования.

1.4. ПМУ 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, при наличии специалистов у исполнителя и лицензии на соответствующие виды медицинской помощи.

1.5. Настоящее Положение в наглядной и доступной форме размещены на сайте: <https://avenumed.ru/ofitsialnaya-informatsiya/> и информационных стендах по адресам: Ростовская область, г. Батайск, ул. Северный массив, 5/1, г. Ростов-на-Дону, ул. Таганрогская, 112 а; г. Ростов-на-Дону, пр. 40-летия Победы, 220; г. Ростов-на-Дону, ул. Вятская, 45а; г. Ростов-на-Дону, ул. Текучева, 238/73; г. Ростов-на-Дону, бульвар Комарова, 11; г. Ростов-на-Дону, улица Богданова, №85, офис №9; Ростовская область, г. Батайск, ул. Речная, 115, и доводятся Исполнителем до сведения Потребителя (Заказчика).

1.6. Сведения об Исполнителе:

Наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Северная Звезда».

Фирменное наименование: Поликлиники АВЕНЮ.

Юридический адрес: 344016, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Таганрогская, 112а

Сайт в сети Интернет: <https://avenumed.ru>

Адреса обособленных подразделений:

- поликлиника «АВЕНЮ-Батайск»: Ростовская область, г. Батайск, ул. Северный массив, 5/1;
- поликлиника «АВЕНЮ-Стройгородок»: Ростов-на-Дону, ул. Таганрогская, 112а;
- поликлиника «АВЕНЮ-Александровка»: г. Ростов-на-Дону, пр. 40-летия Победы, 220;
- поликлиника «АВЕНЮ-Чкаловский»: г. Ростов-на-Дону, ул. Вятская, 45а;
- поликлиника «АВЕНЮ -Текучева»: г. Ростов-на-Дону, ул. Текучева, 238/73;
- поликлиника «АВЕНЮ - Комарова»: г. Ростов-на-Дону, бул-р Комарова, 11;
- поликлиника «АВЕНЮ - Красный Аксай»: г. Ростов-на-Дону, улица Богданова, №85, офис №9;
- поликлиника «АВЕНЮ – Батайск Восточный»: Ростовская область, г. Батайск, ул. Речная, 115;
- поликлиника «АВЕНЮ-Карякина»: Краснодарский край, г. Краснодар, ул. улица им. Карякина, 7;
- «АВЕНЮ-Стоматология»: г. Ростов-на-Дону, 10-й Лазоревый переулок, 59/45

Лицензия: № Л041-01050-61/00327726 от 26 декабря 2020 г. (выдана Министерством здравоохранения Ростовской области, действует бессрочно, 344029, г. Ростов-на-Дону, ул.1-й Конной Армии, 33, тел 8(863) 242-41-09, e-mail: minzdrav@aanet.ru).

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации и учредительными документами вправе оказывать платные медицинские услуги. Потребителю могут быть оказаны ПМУ только в соответствии с настоящим Положением, видами деятельности, указанными в лицензии, по Прейскуранту Исполнителя и при наличии специалистов, в объеме, согласованном с Заказчиком.

2.2 Основанием для предоставления услуг на платной основе является добровольное волеизъявление и согласие Заказчика/Потребителя или его законного представителя на приобретение ПМУ.

2.3. Предоставление ПМУ осуществляется на основании двух- или трехсторонних договоров между Исполнителем и Заказчиком либо Исполнителем, Заказчиком и Потребителем соответственно.

2.4. Перечень ПМУ и их стоимость определяются дополнительными соглашениями к Договору. При необходимости предоставления дополнительных услуг в период действия Договора Стороны подписывают новое дополнительное соглашение, которое становится с момента его подписания неотъемлемой частью Договора.

2.5. В случае отсутствия в дополнительном соглашении к Договору указания на то, что осуществляется комплекс медицинских вмешательств, составляющий единую медицинскую услугу, под медицинской услугой понимается разовое медицинское вмешательство.

2.6. Свидетельством полного и безоговорочного принятия условий договора является его подписание Заказчиком.

2.7. В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Потребитель, при заключении договора подписывает Согласие на обработку своих персональных данных.

2.8. Для получения ПМУ Потребитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность.

2.9. В соответствии со статьей 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, в котором Исполнителю предоставлена полная информация о целях, методах оказания медицинской помощи, риске, последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи. ПМУ предоставляются только при наличии указанного согласия Потребителя, либо его законного представителя.

2.10. Оказание ПМУ производится после полной оплаты, с согласия и волеизъявления Заказчика, их стоимости, за исключением случаев оказания медицинской помощи в экстренной форме, а также случаев согласования сторонами в Договоре иного порядка взаиморасчетов.

2.11. Расчеты с физическими лицами за предоставление ПМУ осуществляются с применением контрольно-кассовых машин в российских рублях через кассы МО наличными деньгами или безналичным способом, а также путем списания денежных средств с внутреннего Депозитного счета Заказчика (при наличии).

Оплата подтверждается выданным Исполнителем кассовым чеком.

Платежный документ – чек является неотъемлемой частью Договора.

Расчеты с юридическими лицами осуществляются путем оплаты Заказчиком предъявляемых счетов Исполнителя в порядке, согласованном двусторонним договором.

2.12. В случае, если лечение предполагает оказание дополнительных медицинских услуг (комплекса медицинских услуг), Исполнитель обязан проинформировать Потребителя о стоимости таких услуг до начала их оказания, а также о том, что из-за оказания дополнительных услуг по медицинским показаниям сумма может быть изменена. Оказание дополнительных медицинских услуг (в т.ч. комплекса) производится Исполнителем после получения информированного добровольного согласия и предоплаты.

2.13. Сроки предоставления услуг согласуются сторонами при заключении Договора и дополнительных соглашений к нему.

2.14. Исполнитель предоставляет ПМУ, качество которых должно соответствовать требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

2.15. Все Медицинские услуги оказываются с использованием сертифицированного оборудования и расходных материалов. Для оказания медицинских услуг в рамках настоящего Положения МО привлекает только специалистов с действующим сертификатом (аккредитацией), дающим право на оказание определенного типа медицинских услуг.

2.16. Оказание Медицинских услуг в рамках настоящего Положения сопровождается составлением всей необходимой медицинской документации в установленном действующим законодательством порядке. МО ведет учет видов, объемов, стоимости, оказанных Потребителю медицинских услуг, а также денежных средств, поступивших от Заказчика.

2.17. В рамках исполнения настоящего Положения МО при наступлении соответствующих обстоятельств, обязуется немедленно известить Потребителя о невозможности оказания ему медицинских услуг, либо сокращении объема оказываемых медицинских услуг. Такими обстоятельствами могут быть: медицинские показания Потребителя, непереносимость лекарственных средств и т. д. В случае согласия Потребителя на сокращение объема оказываемых медицинских услуг или желания Потребителя перенести дату оказания соответствующей услуги, МО по согласованию с Потребителем переносит оказание услуги на любое доступное время.

2.18. В случае если Заказчик (или Потребитель) согласует оказание услуг по лабораторной диагностике, МО имеет право привлекать третьих лиц, обладающих соответствующими навыками, оборудованием и лицензиями на осуществление соответствующих видов деятельности, при обязательном соблюдении режима полной конфиденциальности при передаче привлеченным МО третьим лицам

биологического материала Потребителя, а также персональных данных Потребителя, обеспечивающего невозможность идентификации третьими лицами частично или полностью персональных данных Потребителя, биологического материала, поставленных диагнозов и сопоставления их с конкретным физическим лицом. Это достигается путем маркировки проб и персональных данных уникальными идентификаторами.

2.19. МО имеет право оказывать некоторые Медицинские услуги Потребителю, не имевшие место при заказе Заказчиком в случае, если неоказание таких услуг составляет угрозу жизни и здоровью Потребителя, и необходимость их оказания вызвана жизненными показаниями Потребителя. Такие услуги оказываются без оплаты.

2.20. Выдача Потребителю медицинской документации (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов, справки), отражающей состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, производится в срок не более 10 дней, лично при наличии документа, удостоверяющего личность. Указанная информация предоставляется Потребителю бесплатно.

2.21. Исполнитель имеет право оказывать Потребителям ПМУ анонимно.

2.22. ПМУ в соответствии с условиями Договора могут быть оказаны Потребителю амбулаторно в любом обособленном структурном подразделении ООО «Северная Звезда».

2.23. ПМУ оказываются ООО «Северная Звезда» по предварительной записи в соответствии с графиком/режимом работы ООО «Северная Звезда». Предварительная запись проводится при непосредственном обращении Заказчика в МО, по телефону, а также на сайте ООО «Северная Звезда» <https://avenumed.ru>.

2.24. Заказчик/Потребитель обязан явиться в МО и уведомить работника регистратуры о своем прибытии не менее чем за 10 минут до назначенного времени начала оказания услуги. В случае невозможности явиться в назначенное время Заказчик/Потребитель обязан по телефону известить представителя ООО «Северная Звезда» о невозможности посещения МО в ранее согласованное для посещения время.

2.25. При неотложных состояниях у Потребителя ООО «Северная Звезда» организует предоставление медицинской помощи без предварительной записи.

2.26. Информацию о графике/режиме работы ООО «Северная Звезда», месте и времени приема специалистов ООО «Северная Звезда», информацию об оказываемых услугах, можно получить по телефону, в МО в устной форме, на информационном стенде и на сайте Исполнителя <https://avenumed.ru>.

2.27. В случае выявления состояний Потребителя, при которых требуется круглосуточное пребывание его в стационаре ООО «Северная Звезда» направляет Потребителя в другие специализированные медицинские организации, оказывающие стационарную медицинскую помощь.

2.28. Экспертиза временной нетрудоспособности в ООО «Северная Звезда» не проводится, листок временной нетрудоспособности не выдается.

3. ДЕПОЗИТНЫЙ СЧЕТ

3.1. Для Заказчика - физического лица Исполнителем может быть оформлен внутренний Депозитный счет.

3.2. Денежные средства вносятся Заказчиком на Депозитный счет, оформляемый Исполнителем, авансовыми платежами через кассу МО или онлайн-кассу.

3.3. Внося денежные средства на Депозитный счет, Заказчик поручает Исполнителю производить оплату ПМУ, оказываемых ему и другим Потребителям, в интересах которых действует Заказчик, в соответствии с Договором, за счет списания денежных средств с Депозитного счета.

3.4. Стоимость оказанных Пациентам услуг списывается с депозитного счета в дату оказания услуг.

3.5. В случае, если стоимость заказанных медицинских услуг превышает остаток денежных средств на депозитном счете, Заказчик обязуется оплатить через кассу МО разницу в полном объеме между остатком денежных средств на Депозитном счете и суммарной стоимостью заказанных ПМУ, согласно действующему Прейскуранту для физических лиц.

3.6. Получать информацию об остатке денежных средств на Депозитном счете Заказчик может следующими способами:

- посредством личного обращения в регистратуру Исполнителя с обязательным предъявлением работнику Исполнителя оригинала документа, удостоверяющего личность, и сообщения номера и даты заключения Договора;
- в личном кабинете Заказчика на сайте Исполнителя в сети интернет Исполнитель отражает все суммы поступивших авансовых платежей и суммы оплаты, списанные за оказанные услуги.

3.7. При прекращении действующего между Заказчиком и Исполнителем Договора оказания платных медицинских услуг, а также при волеизъявлении Заказчика о выдаче денежных средств с личного Депозитного счета без объявления причины, Исполнитель обязан вернуть Заказчику оставшуюся после вычета стоимости фактически оказанных услуг сумму денежных средств с Депозитного счета, а Заказчик принять оставшуюся сумму не позднее 10 числа месяца следующего за месяцем, в котором Договор прекратил свое действие, на основании заявления написанного Заказчиком собственноручно.

3.8. За время хранения Исполнителем денежных средств на внутреннем Депозитном счете Заказчика проценты на остаток не начисляются, индексации не производятся.

4. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИСПОЛНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

4.1. До заключения Договора Заказчик/Потребитель знакомится с

- Полным текстом настоящего Положения о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг;
- Правилами внутреннего распорядка для пациентов;
- Политикой в отношении обработки персональных данных;
- Действующим прейскурантом Исполнителя;
- с информацией о возможности получения 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, о видах и объемах такой медицинской помощи.

Указанная информация и документы размещены на сайте <https://avenumed.ru> и на информационных стендах в МО.

4.2. Договор с физическими лицами:

4.2.1. Для заключения договора Заказчик должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность.

4.2.2. Документами, удостоверяющими личность гражданина, считать следующие:

- основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации, является паспорт (в том числе служебный паспорт, дипломатический паспорт);
- документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации, не достигшим возраста 14-ти лет, является свидетельство о рождении;
- документом, удостоверяющим личность лица, трудящегося по найму, занятого или работающего в любом качестве на борту морского судна (за исключением военного корабля), морского судна рыбопромыслового флота, а также судна смешанного (река - море) плавания, используемых для целей торгового мореплавания, является удостоверение личности моряка;
- документом, удостоверяющим личность военнослужащего Российской Федерации, является удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации, в том числе военный билет;
- документами, удостоверяющими личность иностранного гражданина в Российской Федерации, являются паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документом, удостоверяющим личность лица, ходатайствующего о признании беженцем, является свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, а документом, удостоверяющим личность лица, признанного беженцем, является удостоверение беженца;

документами, удостоверяющими личность лица без гражданства в Российской Федерации, являются:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание;
- вид на жительство;
- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства.

4.2.3. При заключении Договора Заказчик подписывает и предоставляет ООО «Северная Звезда»

- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- согласие на обработку персональных данных;
- согласие на предоставление третьим лицам сведений, составляющих врачебную тайну (по желанию).

4.2.4. При оказании медицинских услуг лицу, не достигшему возраста 15 лет (для больных наркоманией – 16 лет) в качестве Заказчика выступает законный представитель (родители, усыновители, опекуны, попечители). Договор заключается при предъявлении документов, удостоверяющих личность Заказчика – законного представителя и Потребителя услуг, а также документов, подтверждающих законное представительство (паспорт, свидетельство о рождении, удостоверение опекуна, попечителя, др.). Законный представитель лица, не достигшего возраста 15 лет (для больных наркоманией – 16 лет), при заключении Договора предоставляет информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и согласие на обработку персональных данных от его лица. Законный представитель вправе получать от медицинского работника информацию о состоянии здоровья лица, интересы которого он представляет.

4.2.5. Договор с физическими лицами заключается при первом обращении к Исполнителю с целью получения ПМУ. Срок действия Договора указывается в его тексте.

4.2.6. Перечень заказываемых ПМУ согласуется сторонами Договора при каждом обращении к Исполнителю дополнительными соглашениями к Договору.

4.2.7. Заключая Договор, Заказчик подтверждает, что:

- на момент заключения Договора ему не был поставлен диагноз «наркомания» по результатам медицинского освидетельствования в соответствии с Федеральным законом от 08.01.1998 №3 ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах». В случае постановки диагноза «наркомания» Заказчик обязан уведомить об этом Исполнителя;

- он не признан судом недееспособным вследствие психического расстройства и над ним не установлена опека, равно как и то, что он и не ограничен судом в дееспособности вследствие наличия психического расстройства или пристрастия к азартным играм, злоупотребления спиртными напитками или наркотическими средствами и над ним не установлено попечительство. В случае изменений в части данного пункта, Заказчик обязан уведомить об этом Исполнителя.

4.3. Договор с юридическими лицами:

4.3.1. Договор об оказании платных медицинских услуг с юридическим лицом заключается в пользу третьих лиц (физических), с которыми у юридического лица договорные отношения, на условиях, согласованных сторонами в двустороннем Договоре.

4.3.2. Срок действия, порядок расторжения договора согласуется сторонами.

5. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА (ПОТРЕБИТЕЛЯ)

5.1. Заказчик (Потребитель) имеет право:

5.1.1. на выбор и заказ ПМУ путем принятия условий двустороннего договора, заключение договора;

5.1.2. на получение полной информации:

- о порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применяемых при предоставлении ПМУ;

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

- о 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.

5.1.3. на проведение по его просьбе консилиума;

5.1.4. на письменный отказ в одностороннем порядке от получения ПМУ, оплатив при этом фактически понесенные Исполнителем расходы;

5.1.5. на выбор врача, с учетом согласия врача;

5.1.6. на получение консультаций врачей-специалистов Исполнителя только в соответствии с лицензией и графиком их работы за отдельную плату в соответствии с Прейскурантом Исполнителя.

5.1.7. на облегчение боли, связанной с заболеванием и медицинским вмешательством;

5.1.8. на выбор лиц, которым в интересах Потребителя может быть передана информация о состоянии его здоровья;

5.1.9. на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

5.1.10. на отказ от медицинского вмешательства;

5.1.11. на обращение с претензией к МО;

5.1.12. на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему ПМУ;

5.1.13. на ознакомление с копиями лицензии на осуществление медицинской деятельности и учредительных документов Исполнителя.

5.2. Заказчик (Потребитель) обязан:

5.2.1. ознакомиться в полном объеме с настоящим Положением;

5.2.2. своевременно оплачивать стоимость ПМУ в порядке, который определен настоящим Положением и Договором;

5.2.3. оплачивать фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору в случае расторжения договора по инициативе Потребителя. В случае отказа от дальнейшего оказания услуг Потребитель подает письменное заявление на имя руководителя Исполнителя о возврате денежных средств с учетом удержания суммы за фактически понесенные Исполнителем расходы, прилагая к заявлению кассовый чек, подтверждающий факт оплаты. Возврат денежных средств Потребителю производится после рассмотрения заявления о возврате денежных средств руководителем Исполнителя и сверки расчетов;

5.2.4. предоставлять врачу данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных вне МО (при их наличии и соответствующей необходимости), а также сообщать все известные и достоверные сведения о своем самочувствии, о состоянии своего здоровья, в т.ч. об аллергических реакциях на лекарственные средства, об имеющихся заболеваниях, госпитализациях, лечении в других медицинских организациях, других специалистов и другую информацию, касающуюся своего здоровья, а также об изменениях в состоянии здоровья в период оказания услуг. Сообщать, в случае такой необходимости, о заболеваниях родственников, без указания их данных, и иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения;

5.2.5. соблюдать и выполнять требования сотрудников МО к Потребителю по подготовке последнего к оказанию заказанных ПМУ;

5.2.6. выполнять все медицинские предписания, назначения, рекомендации специалистов, оказывающих ПМУ. В случае непредставления со стороны Потребителя имеющихся у него данных, относящихся к состоянию его здоровья, несоблюдения последним обязательств, указанных в настоящем пункте, а также использования рекомендаций иных лечебных учреждений, организаций или специалистов без согласия специалистов Исполнителя, не несет ответственности за результаты лечения и возможный ущерб, вызванный данными обстоятельствами;

5.2.7. заботиться о своем здоровье, не предпринимать действий, наносящих ущерб жизни и здоровью;

5.2.8. посещать МО для получения ПМУ, оказываемых по предварительной записи, в строгом соответствии с назначенным временем;

5.2.9. не менее чем за 2 (два) часа до начала приема или процедуры, информировать Исполнителя о необходимости отмены или изменении назначенного времени получения медицинской услуги по телефону: 8-928-111-22-11 или иным доступным способом.

5.2.10. в случае опоздания Потребителя более чем на 15 (пятнадцать) минут по отношению к назначенному ему времени получения услуги, Исполнитель оставляет за собой право на отмену или перенос срока получения услуги;

5.2.11. в случае отказа от медицинского вмешательства, показанного к выполнению и рекомендованного врачом МО, дать письменный информированный отказ от медицинского вмешательства;

5.2.12. при отказе от госпитализации, рекомендованной врачом МО, дать письменный информированный отказ от госпитализации;

5.2.13. во время нахождения на территории МО соблюдать Правила внутреннего распорядка для пациентов, установленные в МО, бережно относиться к имуществу МО. В случае причинения ущерба любому виду имущества (уничтожение, порча, повреждение и т.д.) виновный добровольно возмещает причиненный ущерб МО в течение 10 (десяти) рабочих дней, либо МО имеет право взыскивать его с виновного в установленном законом порядке;

5.2.14. соблюдать правила техники безопасности и противопожарного режима при посещении МО;

4.2.15. в случае необходимости проведения продолжительного диагностического наблюдения вне МО (суточный мониторинг АД/ЭКГ и пр.) Исполнитель предоставляет Потребителю во временное пользование специальное медицинское оборудование. Заказчик/Потребитель принимает на себя обязательства по обеспечению бережного использования оборудования Исполнителя, его сохранность и возврат в согласованный сторонами срок. Заказчик/Потребитель обязан возместить убытки в случае причинения Потребителем ущерба (порчи, утраты) имуществу Исполнителя;

5.2.16. сообщать при личном посещении медицинской организации о прекращении использования, передаче третьи лицам права на использование контактного номера телефона, предоставленного Исполнителю в целях реализации доступа к услугам и сервисам Исполнителя, а также о создании условий и обстоятельств, при которых третьи лица могут воспользоваться данным номером телефона. Предоставлять новый контактный номер телефона.

5.3. Заказчик (Потребитель) несет ответственность:

5.3.1. за достоверность предоставляемых медицинским работникам Исполнителя сведений, в том числе информации о своем здоровье;

5.3.2. за несоблюдение предписаний, плана (режима) лечения и других рекомендаций, установленных лечащим врачом;

5.3.3. за невыполнение условий заключенного Договора;

5.3.4. за невыполнение во время нахождения на территории МО Правил внутреннего распорядка, установленных в МО, в том числе за курение в помещениях МО, пользование открытым пламенем (спичками, зажигалкой и пр.), принесенные с собой легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, за нахождение в МО в состоянии алкогольного, наркологического, токсического опьянения.

6. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

6.1. Исполнитель имеет право:

6.1.1. оказывать Заказчикам (Потребителям) ПМУ в соответствии с действующим законодательством, условиями и порядком, изложенным в настоящем Положении;

6.1.2. требовать предоставления Потребителем необходимых сведений о состоянии здоровья, прошлых заболеваниях, госпитализациях, консультациях, проведенном лечении и другую необходимую информацию, касающуюся его здоровья;

6.1.3. требовать от Потребителя выполнения предписаний лечащего врача, соблюдения плана (режима) лечения, соблюдения правил поведения в помещениях МО;

6.1.4. осуществлять пересылку результатов оказания ПМУ (анализов, протоколов консультаций) Потребителям путем предоставления Потребителю персонального доступа к информационному ресурсу, через регистрацию Потребителем личного кабинета на сайте Исполнителя в сети интернет;

6.1.5. требовать от Заказчика оплаты ПМУ в соответствии с Прейскурантом;

6.1.6. изменять Прейскурант в одностороннем порядке и информировать об этом Заказчика/Потребителя путем размещения новой редакции Прейскуранта на информационных стендах МО и на сайте Исполнителя <https://avenumed.ru>;

6.1.7. заменять лечащего врача при наступлении объективной невозможности проводить лечение данным специалистом, отказа лечащего врача от наблюдения за Потребителем (пациентом) и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Потребителя (пациента) и здоровью окружающих, а также при необходимости направить Потребителя (пациента) для консультации к другим специалистам соответствующего профиля и квалификации;

6.1.8. на освобождение от ответственности за неисполнение ПМУ, или ненадлежащее исполнение, если последние произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

6.2. Исполнитель обязан:

6.2.1. осуществлять медицинскую деятельность в соответствии с требованиями нормативных правовых актов РФ;

6.2.2. информировать граждан о возможности получения медицинской помощи соответствующих видов и объемов без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в медицинских организациях, участвующих в реализации таких программ;

6.2.3. обеспечивать контроль качества и безопасности предоставляемых ПМУ;

6.2.4. соблюдать врачебную тайну, в том числе конфиденциальность персональных данных, включая информацию о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

• 6.2.5. предоставить на сайте Исполнителя в сети Интернет: <https://avenumed.ru>, а также информационных стендах МО по адресам: Ростовская область, г. Батайск, ул. Северный массив, 5/1, г. Ростов-на-Дону, ул. Таганрогская, 112а; г. Ростов-на-Дону, пр. 40-летия Победы, 220; г. Ростов-на-Дону, ул. Вятская, 45а, г. Ростов-на-Дону, ул. Текучева 238/73, г. Ростов-на-Дону, бульвар Комарова, 11; г. Ростов-на-Дону, г. Ростов-на-Дону, улица Богданова, 85, офис №9; Ростовская область, г. Батайск, ул. Речная, 115; Краснодарский край, г. Краснодар, ул. улица им. Карякина, 7; г. Ростов-на-Дону, 10-й Лазоревый переулок, 59/45 следующие сведения (в том числе путем указания их в настоящем Положении):

• перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

• порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;

• перечень стандартов, в соответствии с которыми оказываются медицинские услуги;

• требования безопасности оказания услуги для Потребителя, а также предотвращения причинения вреда имуществу потребителя;

• сроки оказания услуг;

• сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

• график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

• образцы договоров об оказании услуг;

• информацию о льготах, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг;

• 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.

6.2.6. по требованию Потребителя и (или) Заказчика предоставлять:

• копию учредительного документа медицинской организации ООО «Северная Звезда» (Устав), положение о ее филиале (обособленном структурном подразделении), участвующем в предоставлении платных медицинских услуг;

• копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией;

• информацию о правилах предоставления ПМУ;

- книгу отзывов и предложений;
- смету на предоставление платных медицинских услуг;
- справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством в срок до 15-ти дней;
- порядок перевода Потребителя в иное медицинское учреждение в доступной для Потребителя форме;
- информацию о состоянии здоровья Потребителя, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
- информацию 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.

6.2.7. информировать органы внутренних дел в порядке, установленном федеральными органами исполнительной власти, о поступлении Потребителей, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий;

6.2.8. соблюдать установленные законодательством РФ требования к оформлению и хранению медицинской документации;

6.2.9. соблюдать требования настоящего Положения о предоставлении ПМУ;

6.2.10. проявлять при оказании медицинских услуг уважительное и гуманное отношение к Потребителю.

6.3. Исполнитель несет ответственность:

6.3.1. за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

6.3.2. за несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории Российской Федерации;

6.3.3. за причинение вреда здоровью и жизни Потребителя.

6.4. Исполнитель не несет ответственность:

6.4.1. за непредоставление медицинской услуги или некачественное ее предоставление, если причиной этого явилось:

- предоставление Потребителем недостоверной информации;
- невыполнение Потребителем рекомендаций Исполнителя;
- оказание медицинской услуги по настоянию и заказу Потребителя против рекомендаций Исполнителя;
- несвоевременная явка к Исполнителю;
- одновременное лечение в других медицинских организациях и у специалистов, дающих иные рекомендации;
- отрицательная реакция Потребителя на лекарственные средства, в том случае, если подобная реакция не была отмечена ранее, и прогноз о ее возникновении не мог быть сделан специалистами МО;
- невозможность оплаты Потребителем всего комплекса медицинских услуг, если для достижения результата необходимо их комплексное оказание;
- в случае отказа Потребителя от дальнейшего оказания медицинской услуги;
- в иных случаях нарушения Потребителем требований настоящего Положения;
- обстоятельства непреодолимой силы.

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Граждане (заявители) могут обращаться с претензиями, заявлениями и предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи посредством устного обращения к работникам МО, внесения записей в книгу отзывов и предложений, подачи заявления на имя главного врача или директора МО, на единый почтовый адрес ООО «Северная Звезда» official@avenumed.ru, а также в формате обратной связи на сайте МО <https://avenumed.ru>. При обращении посредством внесения записей в книгу отзывов и

предложений заявитель соглашается с тем, что его обращение будет доступно всем лицам, обладающим правами на ознакомление с содержанием книги отзывов и предложений.

7.2. В письменной претензии заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Претензия рассматривается МО в установленные законом сроки.

7.3. Претензия (обращение, жалоба) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи граждан в МО, подлежит рассмотрению на уровне внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, далее, при необходимости, рассмотрению врачебной комиссией в установленные законом сроки.

7.4. Если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении, при отсутствии указания адреса в обращении – на иной почтовый адрес заявителя, информация о котором имеется в ООО «Северная Звезда».

7.5. В случае если обращение поступило по электронной почте или через форму обратной связи на сайте, ответ ООО «Северная Звезда» направляется на адрес электронной почты, с которого поступило обращение или указанный в обращении. При этом информация, содержащая врачебную тайну, по электронной почте не предоставляется.

7.6. Ответ ООО «Северная Звезда» может быть получен заявителем самостоятельно в МО в предварительно согласованное время.

7.7. Претензии и споры, возникшие между Потребителем и Исполнителем, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

8.1. Заказчик (Потребитель) и Исполнитель обязаны соблюдать режим конфиденциальности в отношении информации, полученной в процессе оказания и получения ПМУ.

8.2. Конфиденциальной считается любая информация о состоянии здоровья Потребителя, диагнозе, методах лечения, а также иная информация, полученная во время его обследования и лечения (врачебная тайна); об оплатах услуг, произведенных Заказчиком.

8.3. С письменного согласия Потребителя или его законного представителя, допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну другим лицам, указанным Потребителем или его законным представителем. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия Потребителя или его законного представителя допускается в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, при этом Исполнитель не обязан извещать Потребителя/законного представителя об этом.

8.4. При заключении Договора на оказание ПМУ Потребителю предлагается в соответствии со ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (ред. от 25.07.2011) «О персональных данных» дать согласие на обработку его персональных данных уполномоченными сотрудниками ООО «Северная Звезда». Целью обработки персональных данных является оказание медицинских услуг по профилю деятельности МО (Лицензия на осуществление медицинской деятельности № Л041-01050-61/00327726 от 26 декабря 2020 г. (выдана Министерством здравоохранения Ростовской области, действует бессрочно).

8.5. Перечень персональных данных, подлежащих обработке:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- дата рождения;
- место рождения;
- адрес;
- семейное положение;

специальные категории персональных данных:

- состояние здоровья;
- данные документа, удостоверяющего личность, ИНН, СНИЛС, сведения из личных карточек, сведения воинского учета,

- пол,
- гражданство,
- сведений о близких родственниках, контактные телефоны.

8.6. Перечень допустимых действий с персональными данными Потребителя с его согласия: любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

8.7. С согласия Потребителя или его представителя допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну другим лицам, в том числе должностным лицам, в интересах обследования и лечения Потребителя.

8.8. Результаты медицинских обследований работниками МО по телефону Потребителям не сообщаются.

8.9. Потребитель согласен на получение информации от ООО «Северная Звезда» для направления данных о готовности анализов, проводимых акциях, скидках и напоминания о дате и времени приёма. Звонки и СМС рассылка происходит строго с 10:00 до 20:00.

8.10. Потребитель согласен на получение информации от ООО «Северная Звезда» о результатах сданных им анализов по своему личному заявлению путем предоставления Потребителю персонального доступа к информационному ресурсу, посредством регистрации Потребителем личного кабинета на сайте <https://avenumed.ru> в сети интернет.

8.11. При прекращении использования, передаче третьи лицам прав на использование контактного номера телефона, указанного при регистрации личного кабинета на сайте <https://avenumed.ru> в сети интернет, а также создании условий и обстоятельств, при которых третьи лица могут воспользоваться данным номером телефона, в целях сохранения конфиденциальности информации о состоянии здоровья и персональных данных потребитель обязуется сообщить об этих фактах Исполнителю при личном посещении медицинской организации и предоставить новый номер телефона для обеспечения доступа в личный кабинет.

8.12. Потребитель может потребовать уничтожить его персональные данные в любой момент после окончания исполнения услуг.

8.13. С целью контроля качества и безопасности медицинских услуг, а также с целью обеспечения антитеррористической, противопожарной защиты ООО «Северная Звезда» вправе осуществлять аудио/видео фиксацию на территории МО, при этом информируя посетителей о системе аудио/видеоконтроля путем размещения специальных информационных табличек на входах в помещение МО.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить изменения и утверждать новую редакцию настоящего Положения.

9.2. Новая редакция Положения подлежит размещению на сайте Исполнителя <https://avenumed.ru> и информационных стендах МО и вступает в силу с даты, указанной в Положении.

9.3. С момента введения в действие новой редакции настоящего Положения ранее изданные (утвержденные) Положения о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг не применяются.

9.4. Приложения к настоящему Положению являются его неотъемлемой частью.