

Утверждаю

Генеральный директор ООО «СТЕЛЛА МАРИС»

 /Де Соуза Жулиана Э. П./

« 01 »

20 25 г.



**Правила
предоставления платных
медицинских услуг
в ООО «СТЕЛЛА МАРИС»**

Содержание		Страница
1.	Назначение	3
2.	Нормативные ссылки	3
3.	Термины и определения	3-4
4.	Требования	4-6
4.1	Условия предоставления платных медицинских услуг	
4.2	Организация оказания медицинской помощи	
5.	Информация об исполнителе и предоставляемых платных медицинских услуг	6-7
6.	Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг	7-10
7.	Порядок предоставления платных медицинских услуг	10-12
8.	Особенности оказания медицинских услуг при заключении договора дистанционным способом	12-13
9.	Ответственность при предоставлении платных медицинских услуг и порядок рассмотрения обращений	13-14

1. Назначение

Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских услуг в ООО «СТЕЛЛА МАРИС» (далее по тексту Клиника).

Настоящие Правила подлежат исполнению как медицинской организацией, так и пациентами, получающими медицинские услуги в Клинике. В целях доведения до сведения Потребителей содержания настоящего документа Правила подлежат размещению в публичном доступе на официальном сайте Клиники по адресу: www.mystellamaris.ru и на стенде информации для Потребителей в помещении Клиники.

2. Нормативные ссылки

Реквизиты документа	Название документа
Федеральный закон РФ № 51-ФЗ от 30 ноября 1994 г.	Гражданский кодекс Российской Федерации часть первая
Федеральный закон РФ № 14-ФЗ от 26 января 1996 г.	Гражданский кодекс Российской Федерации часть вторая
Федеральный Закон РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011 г.	Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации
Закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1	О защите прав потребителей
Федеральный Закон РФ № 152-ФЗ от 27.07.2006г.	О персональных данных
Федеральный закон № 149-ФЗ от 27.07.2006 г.	Об информации, информационных технологиях и о защите информации
Постановление Правительства Российской Федерации № 736 от 11.05.2023 г.	Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006
Приказ Минздрава России № 804н от 13.10.2017	Об утверждении номенклатуры медицинских услуг
Приказ Минздрава России от 15.12.2014 № 834н	Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению
Приказ Минздрава России от 12 ноября 2021 г. № 1051н	Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства
Приказ Минздрава РФ от 12 ноября 2021 г. № 1050н	Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента
Приказ Минздрава РФ от 31 июля 2020 г. № 789н	Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них

3. Термины и определения

Термин	Определение термина	Источник
Медицинская услуга	медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение	Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

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 договоры)	Постановление Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. №736"06 утверждения правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"
Медицинский работник	физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности	Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"
Заказчик	физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя	Постановление Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. №736"06 утверждения правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"
Пациент	физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния	Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"
Исполнитель	медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие платные медицинские услуги в соответствии с договором.	Постановление Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. №736"06 утверждения правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"
Потребитель	физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.	Постановление Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. №736"06 утверждения правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"
Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него	Необходимое предварительное условие для осуществления медицинского вмешательства или отказ от него на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.	Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"
персональные данные	любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному, или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных)	Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных"
клинические рекомендации	документы, содержащие основанную на научных доказательствах структурированную информацию по вопросам профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, в том числе протоколы ведения (протоколы лечения) пациента, варианты медицинского вмешательства и описание последовательности действий медицинского работника с учетом течения заболевания, наличия осложнений и сопутствующих заболеваний, иных факторов, влияющих на результаты оказания медицинской помощи	Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

4. Требования

Платные медицинские услуги предоставляются медицинскими организациями на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке,

установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

Платные медицинские услуги, в том числе объемы и сроки предоставляются в соответствии с заключённым договором на оказание платных медицинских услуг (далее – Договор) и утвержденным перечнем медицинских услуг (далее – Прайс-лист), оказываемых в ООО «СТЕЛЛА МАРИС».

4.1. Условия предоставления платных медицинских услуг

ООО «СТЕЛЛА МАРИС» не является участником Программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи и оказывает медицинские услуги исключительно на платной основе.

Клиника не оказывает медицинские услуги анонимно.

Исходя из смысла ст. 84 Федерального закона от 21.11.2011 N. 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" следует, что если медицинская организация не участвует в реализации Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, то реализация права на анонимность пациента при вступлении в договорные отношения при оказании платных услуг действующим законодательством не предусмотрена.

Платные медицинские услуги предоставляются потребителям исключительно:

- на основании заключенного в письменной форме договора;
- только по предварительной записи на прием;
- только при наличии информированного добровольного согласия потребителя или его законного/уполномоченного представителя, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

Предоставление платных медицинских услуг осуществляется штатным медицинским персоналом Клиники в соответствии с установленным режимом работы.

Вся необходимая информация, которая в соответствии с требованиями законодательства должна быть доведена до Потребителя, размещается в публичном доступе на официальном сайте Клиники в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу www.mystellamaris.ru, а также на информационном стенде в фойе медицинской организации.

В соответствии с требованиями, установленными подпунктом А пункта 23 Постановления Правительства РФ от 25 марта 2015 г. N 272 "Об утверждении требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей и объектов (территорий), подлежащих обязательной охране войсками национальной гвардии Российской Федерации, и форм паспортов безопасности таких мест и объектов (территорий)", в целях обеспечения безопасности медицинского персонала и посетителей, в помещениях общего пользования Клиники осуществляется видеонаблюдение с одновременной записью изображения с камер.

4.2. Организация оказания медицинской помощи

Основанием для предоставления платных медицинских услуг является желание Потребителя и (или) Заказчика получить медицинскую услугу на возмездной основе на условиях, предусмотренных данными Правилами и Договором.

Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

- а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;

б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;

в) на основе клинических рекомендаций;

г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации.

Наименование платных медицинских услуг должно соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации. Услуги 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.

5. Информация об исполнителе и предоставляемых платных медицинских услугах

5.1. Достоверная, доступная и бесплатная информация, включающая в себя сведения об ООО «СТЕЛЛА МАРИС»:

- юридический адрес;
- основной государственный регистрационный номер;
- идентификационный номер налогоплательщика, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");
- информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- выписку из единого государственного реестра юридических лиц;
- о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию;
- перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, с указанием цен в рублях;
- сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с программой и территориальной программой, в случае участия исполнителя в реализации территориальной программы;
- стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации, с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, размещенные на сайте исполнителя www.mystellamaris.ru (ссылки на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;
- сроки ожидания предоставления платных медицинских 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;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления учредителем медицинской организации государственной системы здравоохранения или муниципальной системы здравоохранения и (или) руководителем

медицинской организации частной системы здравоохранения предоставляется посредством размещения на сайте медицинской организации в сети Интернет www.mystellamaris.ru и информационном стенде организации.

6. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

6.1. Договор заключается Потребителем и (или) Заказчиком с Исполнителем в письменной форме.

6.2. Договор должен содержать следующую информацию:

а) сведения об Исполнителе: наименование и фирменное наименование (при наличии) медицинской организации - юридического лица, адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика; фамилия, имя и отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя, его место жительства, адрес места осуществления медицинской деятельности, основной государственный регистрационный номер; сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией;

б) сведения о Потребителе (при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения фиксируются со слов потребителя услуги): фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и телефон; данные документа, удостоверяющего личность;

в) сведения о Законном представителе потребителя или лице, заключающем договор от имени потребителя: фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон; данные документа, удостоверяющего личность;

г) сведения о Заказчике (в том числе если Заказчик и Законный представитель являются одним лицом): фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица; данные документа, удостоверяющего личность заказчика; данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя; наименование и адрес заказчика - юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

д) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

е) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

ж) условия и сроки ожидания платных медицинских услуг;

з) сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя: фамилия, имя, отчество (при наличии); должность; документ, подтверждающий полномочия указанного лица;

и) подписи исполнителя и потребителя (заказчика), а в случае если заказчик является юридическим лицом, - должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

к) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

л) порядок изменения и расторжения договора;

м) порядок и условия выдачи потребителю (законному представителю потребителя) после исполнения договора исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;

н) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

6.3. До заключения договора Исполнитель в письменной форме уведомляет Потребителя и (или) Заказчика о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя

(медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

6.4. 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-х экземплярах (кроме случаев заключения договора дистанционным способом).

6.5. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Исполнитель обязан предупредить об этом Потребителя и (или) Заказчика.

6.6. При досрочном расторжении Договора на оказание платных медицинских услуг, либо в случае отказа Потребителя или его Представителя от оплаченных ранее, но не полученных медицинских услуг, Клиника на основании письменного Заявления о возврате денежных средств, производит возврат полученных денежных средств за вычетом стоимости, фактически оказанных услуг, включая понесенные Клиникой расходы на закупку медицинских изделий, необходимого специального оборудования, расходных материалов и иных товаров, заказанных для оказания услуг непосредственно данному Потребителю.

6.7. В случае если, после внесения предварительной оплаты за комплекс процедур, участвующих в акции, Потребитель или его Представитель решил отказаться от прохождения одной или нескольких процедур из указанного комплекса, и решил вернуть оставшиеся денежные средства, то стоимость процедур, которые Потребитель уже получил по данной акции, пересчитывается по полной стоимости, указанной в Прейскуранте, без учета скидки (акции). После удержания всех необходимых сумм, оставшиеся денежные средства возвращаются. Возврат денежных средств производится не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты подачи заявления о возврате предварительно уплаченных денежных средств.

6.8. Потребитель и (или) Заказчик обязаны оплатить оказанную Исполнителем медицинскую услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором.

6.9. Стоимость лечения Пациента складывается из стоимости медицинских услуг, рекомендованных Пациенту лечащим врачом. Утвержденный Прейскурант цен Клиники, размещен на официальном сайте по адресу: www.mystellamaris.ru, а также находится на информационном стенде Клиники.

6.10. Прейскурант цен, независимо от того, где и на каком носителе он размещен, является неотъемлемой частью договора на оказание платных медицинских услуг.

6.11. Пациент самостоятельно определяет способ и форму оплаты за оказанные медицинские услуги (наличный или безналичный расчет), по QR-коду и производит ее в рублях РФ согласно Прейскуранту цен Исполнителя. С согласия Пациента услуга может быть оплачена при заключении настоящего договора в полном размере (100%) или путем внесения аванса (ст. 37 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

Оплата повторной дистанционной консультации осуществляется не ранее чем Администратором будет подтверждена запись пациента на дистанционную консультацию.

6.12. Исполнитель вправе проводить акции на определённый срок и на определённые услуги и/или по своему усмотрению устанавливать скидки для определённых категорий потребителей на все или на отдельные услуги и/или по своему усмотрению устанавливать иные специальные предложения.

6.13. Потребителю и (или) Заказчику в случаях, установленных законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (кассовый чек или бланк строгой отчетности).

6.14. В целях защиты прав Потребителя и (или) Заказчика медицинская организация по обращению Потребителя и (или) Заказчика выдает документы, подтверждающие фактические

расходы Потребителя и (или) Заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

- а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);
- б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;
- в) рецептурный бланк с проставленным штампом "Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;
- г) документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов).

7. Порядок предоставления платных медицинских услуг

7.1. Клиника обязана при предоставлении платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации.

7.2. Медицинские услуги оказываются только при условии наличия подписанного пациентом или его представителем информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств, включенных в перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи (ст. 20 ФЗ 323-ФЗ от 21.11.2011 г.).

7.3. Потребитель или его Представитель при оформлении информированного добровольного согласия вправе определить лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти и указать данных лиц в специально отведенном для этого разделе документа.

7.4. Потребитель или его Представитель имеет право отказаться от одного или нескольких видов медицинских вмешательств, включенных в Перечень, или потребовать его (их) прекращения (в том числе в случае, если было оформлено информированное добровольное согласие), за исключением случаев, предусмотренных частью 9 статьи 20 Федерального закона N 323-ФЗ.

7.5. Отказ от медицинского вмешательства оформляется в виде документа на бумажном носителе по форме, утвержденной Приказом Министерства Здравоохранения Российской Федерации, действующим в момент оформления Отказа, подписывается Пациентом или его Представителем и медицинским работником Клиники.

7.6. При отказе от подписания Информированного добровольного согласия или при подписании Отказа от медицинских вмешательств в полном объеме, дальнейшее оказание медицинских услуг Пациенту прекращается.

7.7. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к таким услугам.

7.8. Исполнитель предоставляет Потребителю и (или) Заказчику (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- а) 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;

б) 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, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

7.9. При **первичном** обращении к врачу-специалисту по поводу какой-либо медицинской проблемы, острого или обострения хронического заболевания, независимо от того впервые или неоднократно пациент обращается в клинику, всегда оформляется протокол Прием (осмотр, консультация) первичный. Первичный консультативный прием врача-специалиста включает в себя: выяснение жалоб, сбор анамнеза, выявление проблемы и/или наличия заболевания, назначение диагностических исследований, установление диагноза, определение способов и методов лечения, составление плана лечения, выдачу рекомендаций.

При **повторном** обращении к одному и тому же врачу-специалисту по одному и тому же клиническому случаю заболевания в течение срока, установленного медицинской организацией, оформляется протокол Прием (осмотр, консультация) повторный. Повторный консультативный прием врача-специалиста включает в себя: обсуждение и анализ изменения состояния пациента, интерпретацию проведенных диагностических исследований, корректировку диагноза, определение дополнительных способов и методов лечения, коррекцию назначенного плана лечения, выдачу дополнительных рекомендаций с учетом тактики дальнейшего лечения

Прием считается повторным при условии обращения пациента:

- к врачу-дерматологу, врачу-трихологу по одному и тому же клиническому случаю заболевания **в течение 90 календарных дней** с даты первичного приема;
- к врачу-косметологу по одному и тому же клиническому случаю заболевания **в течение 6 месяцев** с даты первичного приема;

Важно: Если пациент пришел на прием в указанные сроки, но с новой жалобой, проблемой, то это будет считаться новым клиническим случаем, который оформляется как первичный прием (осмотр, консультация). При любом обращении пациента в клинику с новой проблемой/жалобой, либо с той же проблемой, но по истечении указанных выше сроков, которые исчисляются с даты первичного приема, пациенту оформляется протокол Прием (осмотр, консультация) первичный.

Консультирование пациентов может проводиться также в формате телемедицинских или дистанционных консультаций.

При оказании некоторых медицинских услуг в Клинике предусмотрено обязательное проведение фото и/или видео протоколирования состояния Пациента «до» и «после» медицинского вмешательства, которое проводится с целью отслеживания и учета динамики изменений состояния Пациента в ходе получения медицинских услуг и оценки качества оказания медицинской помощи. Фото и видеоматериалы, выполненные в рамках настоящего договора, не передаются третьим лицам, являются предметом врачебной тайны и собственностью Клиники.

Отказ Пациента от проведения фото и/или видеопотоколирования, когда такое протоколирование важно для проведения визуальной оценки результата медицинского вмешательства и оценки качества медицинской помощи приравнивается к отказу от подписания Информированного добровольного согласия на медицинскую услугу и клиника оставляет за собой право отказать Пациенту в проведении медицинской манипуляции.

7.10. Перечень медицинских услуг, их объем, сроки оказания и стоимость предварительно определяются Пациентом на основании рекомендаций медицинского работника и указываются в «Плане лечения и обследования» предварительно выбранных Пациентом видов медицинских услуг, их объема и срока оказания», являющемся приложением к договору на оказание платных медицинских услуг. План лечения и обследования подписывается сторонами договора при каждом очном обращении Пациента в Клинику с целью получения платных медицинских услуг.

Услуга считается оказанной Исполнителем в момент окончания медицинского вмешательства, о чем составляется «Акт об оказании медицинских услуг» (далее Акт оказанных услуг).

План лечения услуг и Акт оказанных услуг при проведении дистанционных консультаций сторонами, не подписываются. Получить письменные рекомендации и назначения пациент может только при личном посещении клиники.

7.11. Медицинская помощь оказывается Пациенту в день его визита с учетом следующих условий:

- 1) Платные медицинские услуги оказываются в плановой форме и только по предварительной записи.
- 2) В случае, когда исходя из конкретной клинической ситуации пациенту требуется проведение дополнительных услуг (процедур, манипуляций), на которые не была осуществлена предварительная запись, медицинский работник при определении возможности оказания дополнительных услуг руководствуется материально-технической возможностью Клиники и своей загруженностью в день визита пациента. При наличии такой возможности дополнительные услуги могут быть оказаны в день визита. При отсутствии такой возможности медицинский работник и пациент согласовывают дату следующего визита с учетом материально-технической возможности Клиники.
- 3) Курсовые процедуры (манипуляции) пациенты проходят с учетом периодичности согласно рекомендациям специалиста.

Предельный срок ожидания медицинской помощи в Клинике не может быть ограничен поскольку зависит от множества факторов таких как востребованность специалиста, интенсивность его записи, наличие в штате Клиники специалиста такого же профиля. Кроме того, сам пациент при обращении в Клинику в момент записи к специалисту может предпочесть отдаленную дату оказания услуги.

7.12. При получении платных медицинских услуг Пациенту или его Представителю в соответствии с Приказами Минздрава РФ № 1050н от 12.11.2021 г.; № 789н от 31.07.2020 г. предоставляется возможность для ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья Пациента, получения копий или выписок из медицинской документации.

8. Особенности оказания медицинских услуг при заключении договора дистанционным способом

8.1. Договор может быть заключен посредством использования сети "Интернет" на основании ознакомления Потребителя и (или) Заказчика с предложенным исполнителем описанием медицинской услуги (дистанционный способ заключения договора).

8.2. При заключении договора дистанционным способом Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомиться со следующей информацией:

- а) наименование (фирменное наименование) медицинской организации;
- б) основной государственный регистрационный номер Исполнителя;
- в) номера телефонов и режим работы Исполнителя;
- г) идентификационный номер налогоплательщика;
- д) информация об оказываемой услуге (выполняемой работе), предусмотренная статьей 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей";
- е) способы оплаты услуги;
- ж) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер лицензии, сроки ее действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию);
- з) адреса, в том числе адрес электронной почты clinic@mystellamaris.ru, по которым принимаются обращения (жалобы) и требования Потребителей и (или) Заказчиков.

8.3. Указанная в п. 6.2. настоящего Положения информация или ссылка на нее размещается на главной странице сайта исполнителя www.mystellamaris.ru в сети "Интернет".

8.4. Договор с Потребителем и (или) Заказчиком считается заключенным со дня оформления Потребителем и (или) Заказчиком соответствующего согласия (акцепта), в том числе путем совершения действий по выполнению условий договора, включая внесение частично или

полностью оплаты по договору с учетом положений статей 16¹ и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Со дня получения согласия (акцепта) и осуществления Потребителем и (или) Заказчиком частичной или полной оплаты по нему все условия договора остаются неизменными и не должны корректироваться Исполнителем без согласия Потребителя и (или) Заказчика.

8.5. При заключении договора Исполнитель представляет потребителю и (или) Заказчику подтверждение заключения такого договора. Указанное подтверждение должно содержать номер договора или иной способ идентификации договора, который позволяет Потребителю и (или) Заказчику получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

По требованию Потребителя и (или) Заказчика Исполнителем направляется Потребителю и (или) Заказчику экземпляр заключенного договора (выписки из него), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

8.6. Идентификация Потребителя и (или) Заказчика в целях заключения и (или) исполнения договора, заключенного дистанционным способом, может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

Согласие (акцепт) должно быть подписано электронной подписью Потребителя и (или) Заказчика (простой, усиленной неквалифицированной или усиленной квалифицированной) и усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Исполнителя.

8.7. Потребитель и (или) Заказчик обязаны оплатить оказанную Исполнителем медицинскую услугу в порядке и сроки, которые установлены договором, заключенным с Исполнителем, с учетом положений статей 16¹ и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

8.8. При заключении договора дистанционным способом отказ Потребителя и (или) Заказчика от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

8.9. Потребитель и (или) заказчик могут направить исполнителю в любой форме и любым, включая дистанционный, способом требования, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной платной медицинской услуги), а Исполнитель обязан принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

9. Ответственность при предоставлении платных медицинских услуг и порядок рассмотрения обращений

9.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9.2. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.3. В случае нарушения Пациентом Правил внутреннего распорядка клиники, а также в случае неуважительного или грубого обращения к медицинскому работнику Клиники, последний, руководствуясь п. 3 ст. 70 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. по согласованию с соответствующим должностным лицом медицинской организации, вправе отказаться от ведения данного пациента и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

9.4. В случае поступления претензии к качеству оказанных медицинских услуг, Клиника, в целях проведения экспертизы качества оказанной медицинской помощи назначает дату проведения Врачебной комиссии. При необходимости осмотра Пациента назначается консилиум, дату проведения которого согласовывают с Пациентом или его Представителем. Общий срок рассмотрения любых обращений составляет 10 (десять) календарных дней.

В случае отсутствия у Пациента возможности явиться на консилиум в установленную дату, срок рассмотрения претензии откладывается пропорционально сроку задержки проведения врачебного консилиума. О результате рассмотрения претензии Пациента извещают в письменной или устной (если так удобно пациенту) форме в срок, не превышающий 3 (три) рабочих дня с даты проведения консилиума.

Претензия, жалоба или иное обращение Потребителя в адрес Клиники могут быть направлены любым удобным для него способом связи:

Адрес местонахождения: 199155, г. Санкт-Петербург, ул. Уральская, д.2, стр.1, пом. 9-Н

Почтовый адрес: 199155, г. Санкт-Петербург, ул. Уральская, д.2, стр.1, пом. 9-Н

Адрес электронной почты: clinic@cmystellamaris.ru

Телефон: 8 (812) 309-99-11, +7 (931) 324-81-48

Официальный сайт: www.mystellamaris.ru