

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ

ООО «МедЛуки»

Общие положения

Настоящее положение о платных медицинских услугах ООО «МедЛуки» (далее — Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (далее — Правила № 659), вступающим в силу с 01.09.2026, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в сфере охраны здоровья и защиты прав потребителей. Положение определяет порядок и условия предоставления ООО «МедЛуки» платных медицинских услуг потребителям и заказчикам.

Положение определяет порядок и условия предоставления платных медицинских услуг пациентам в медицинской организации и является обязательным для исполнения сотрудниками, оказывающими платные медицинские услуги.

Медицинская организация самостоятельно в соответствии с Уставом, действующими законодательными и иными нормативными актами федерального, регионального и ведомственного уровня определяет возможность оказания платных услуг в зависимости от материальной базы, численного и квалификационного состава персонала, спроса на услуги и других условий.

Платные медицинские услуги оказываются Клиникой на основании лицензии на осуществление медицинской № Л041-01150-60/00327572 от 21.07.2020, выданной Обществу с ограниченной ответственностью «МедЛуки» (ООО «МедЛуки» ИНН 6025040334, ОГРН 1136025000836) Министерством здравоохранения Псковской области бессрочно (по адресу: 182105, Псковская область, Великие Луки, улица Тимирязева, дом 11/2:

При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: вакцинации (проведению профилактических прививок); рентгенологии; сестринскому делу; сестринскому делу в косметологии; сестринскому делу в педиатрии; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: вакцинации (проведению профилактических прививок); организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии; педиатрии; терапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: детской эндокринологии; косметологии; остеопатии; оториноларингологии (за исключением кохлеарной имплантации); рентгенологии; стоматологии детской; стоматологии общей практики; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической; ультразвуковой диагностике; эндокринологии; При проведении медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги) по: экспертизе временной нетрудоспособности.

По адресу: 182105, Псковская область, город Великие Луки, улица Тимирязева, дом 11/2, стр.1:

При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии; рентгенологии; сестринскому делу; сестринскому делу в педиатрии; функциональной диагностике; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: педиатрии; терапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности); анестезиологии и реаниматологии; гастроэнтерологии; дерматовенерологии; детской кардиологии; детской эндокринологии; кардиологии; колопроктологии; неврологии; нейрохирургии; нефрологии; онкологии; остеопатии; оториноларингологии (за исключением кохлеарной имплантации); офтальмологии;

пульмонологии; ревматологии; рентгенологии; сердечно-сосудистой хирургии; травматологии и ортопедии; ультразвуковой диагностике; урологии; функциональной диагностике; хирургии; эндокринологии; эндоскопии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности); анестезиологии и реаниматологии; колопроктологии; травматологии и ортопедии; хирургии; При проведении медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги) по: экспертизе временной нетрудоспособности.

Условия оказания медицинской помощи (медицинских услуг) – амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения), а также в условиях дневного стационара.

Режим работы Клиники: ежедневно с 08:00 до 20:00.

Прием врачей – специалистов осуществляется согласно расписанию, по предварительной записи или в день обращения при наличии свободной записи у врача Клиники.

Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

«Платные медицинские услуги» — медицинские услуги, предоставляемые гражданам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров по желанию граждан при оказании медицинской помощи.

«Исполнитель» — ООО «МедЛуки», медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги в соответствии с договором и лицензией на осуществление медицинской деятельности.

«Договор» — договор, в соответствии с которым предоставляются платные медицинские услуги, в том числе договор добровольного медицинского страхования.

«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.

«Потребитель» — физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяются права, предусмотренные Федеральным законом № 323-ФЗ.

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

«Законный представитель» – это лицо, которое представляет интересы другого человека (представляемого), не обладающего полной дееспособностью (например, несовершеннолетнего или недееспособного), в силу прямого предписания закона. Законный представитель может являться одновременно Заказчиком по договору.

«Доверенное лицо» – физическое лицо, уполномоченное Пациентом (его законным представителем) и (или) Заказчиком представлять его интересы во взаимоотношениях с Клиникой в пределах предоставленных ему полномочий. Объем полномочий Доверенного лица и основания их подтверждения определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации. Предоставление Доверенному лицу сведений, составляющих врачебную тайну, допускается при наличии предусмотренного законодательством Российской Федерации основания для предоставления ему таких сведений.

«Лечащий врач» — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

«Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство» и «Отказ от медицинского вмешательства» оформляются в порядке и форме, установленных законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья, на бумажном носителе либо в форме электронного документа в случаях, допускаемых законодательством.

«Прейскурант» — перечень предоставляемых ООО «МедЛуки» платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, размещаемый на официальном сайте <https://medluki.ru> и на информационных стендах (стойках) Клиники в наглядной и доступной форме.

2. Перечень и условия оказания услуг

2.1. ООО «МедЛуки» не участвует в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования. При заключении договора потребителю и (или) заказчику в доступной форме предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий. Актуальная информация о территориальной программе и медицинских организациях, оказывающих помощь бесплатно, доводится до потребителя посредством официальных информационных ресурсов органов здравоохранения и территориального фонда ОМС.

2.2. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам предоставления, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлены иные обязательные требования. Перечень, стоимость, сроки и иные существенные для конкретного обращения условия фиксируются в договоре и (или) его приложениях – Протоколе согласования медицинских услуг.

2.3. Перечень и стоимость услуг устанавливается Клиникой, содержится в Прейскуранте и доводится до сведения пациентов посредством:

размещения на официальном сайте Клиники <https://medluki.ru>;

размещения в помещении Клиники (на информационном стенде);

указания в приложениях к Договору.

2.4. Платные медицинские услуги предоставляются пациентам на основании их добровольного обращения либо по направлению.

2.5. Платные медицинские услуги предоставляются с учетом номенклатуры медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе потребителя в виде отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи. Такая просьба оформляется письменным согласием заказчика, если заказчик приобретает услуги для себя, либо письменным согласием потребителя и заказчика, если договор заключен заказчиком в пользу потребителя.

Письменная просьба Потребителя и (или) Заказчика в случаях, предусмотренных настоящим пунктом, может быть оформлена путем подписания соответствующего приложения к Договору, содержащего перечень согласованных платных медицинских услуг.

3. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг

3.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых медицинских услугах, их стоимости, порядке оплаты и записи:

- По телефону Контакт-центра: 8 81153 3-93-09

- При личном обращении в регистратуру по адресу: Псковская область, г.Великие Луки, ул. Тимирязева 11/2 и ул. Тимирязева 11/2 стр. 1

- Через форму онлайн-записи на официальном сайте в разделе «Расписание приемов»: <https://medluki.ru>

3.1.2. Телефонные переговоры с Контакт-центром могут записываться в целях контроля качества обслуживания, безопасности и подтверждения содержания обращений. До начала записи лицо, совершающее звонок, информируется о факте записи и целях ее осуществления.

3.1.3. В случае невозможности явиться на прием пациенту рекомендовано за 6 часов предупредить сотрудников медицинской организации.

3.2. До сведения потребителя и (или) заказчика на официальном сайте Клиники и на информационных стендах (стойках) в наглядной и доступной форме доводится информация, предусмотренная статьями 8–10 Закона РФ «О защите прав потребителей» и разделом III Правил № 659, включая сведения об Исполнителе, лицензии, перечне и ценах платных медицинских услуг, медицинских работников и их квалификации, графике их работы, образцах договоров, стандартах медицинской помощи и клинических рекомендациях посредством ссылок на официальные источники, а также сведения о льготах — при их установлении Клиникой.

3.3. Первичным является прием (осмотр, консультация) врача соответствующей специальности:

— при первом обращении Пациента к врачу данной специальности в Клинике;

— при обращении по поводу нового заболевания (состояния), не связанного с ранее проводившимся по данной специальности наблюдением или лечением;

Обращение Пациента к врачу другой специальности рассматривается как первичный консультативный прием смежного специалиста.

3.4. Во время первичного осмотра и консультации врач проводит осмотр, сбор жалоб, анамнеза, осуществляет диагностику, направляет на дополнительные методы обследования, определяет методы и объемы медицинского вмешательства, предоставляет пациенту информацию о состоянии его здоровья, предлагаемом лечении и прогнозе лечения.

3.5. Пациенту рекомендуется прибыть в Клинику за 15 минут до назначенного времени приема для надлежащего оформления документации. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, Клиника оставляет за собой право:

- сократить продолжительность организационной части приема только при условии, что это не повлечет уменьшения необходимого объема медицинской помощи, снижения ее качества или безопасности;
- приступить к приёму последующего пациента с предложением опоздавшему пациенту ожидать приема;
- перенести прием на другое свободное время или другой день.

3.6. В случае непредвиденного отсутствия врача или других чрезвычайных обстоятельств, сотрудник медицинской организации предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи.

3.7. За один день до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста, сотрудник медицинской организации связывается с пациентом для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема. Накануне приема медицинская организация может осуществлять предварительное уведомление об оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы врачей. Медицинская организация не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить пациента об изменениях в приеме из-за: неверно указанного телефона, выключенного телефона, а также в случае, если пациент не отвечает на звонки.

3.8. Платные медицинские услуги предоставляются на основании договора, заключенного потребителем и (или) заказчиком с ООО «МедЛуки» в письменной форме на бумажном носителе. Договор и приложения к нему должны содержать сведения и условия, предусмотренные пунктом 23 Правил № 659, в том числе сведения об Исполнителе и лицензии, потребителе, его законном или ином представителе и заказчике (если применимо), перечень и стоимость услуг, сроки и порядок оплаты, срок предоставления услуг, сведения о лице, заключающем договор от имени Исполнителя, ответственность сторон, порядок изменения и расторжения договора, порядок бесплатной выдачи медицинских документов после исполнения договора, а также обязательные уведомления потребителя и (или) заказчика.

3.8.1. Количество экземпляров договора на бумажном носителе соответствует количеству сторон. Договор хранится в порядке и сроки, установленные законодательством об архивном деле и нормативными правовыми актами в

сфере здравоохранения, а не локально установленным пятилетним сроком.

3.9. Особенности оказания платных медицинских услуг несовершеннолетним пациентам:

3.9.1. Медицинская документация оформляется на несовершеннолетнего Пациента.

3.9.2. При обращении несовершеннолетнего законный представитель предъявляет:

документ, удостоверяющий личность законного представителя;

свидетельство о рождении несовершеннолетнего, а с 14 лет — паспорт несовершеннолетнего;

при необходимости — документы, подтверждающие полномочия законного представителя (документ об усыновлении, акт органа опеки и попечительства о назначении опекуна или попечителя).

При отсутствии законного представителя несовершеннолетнего Потребителя сопровождающее его лицо должно предъявить доверенность в простой письменной форме с указанием предоставленных ему полномочий, подписанную обоими родителями — при наличии у несовершеннолетнего обоих родителей (законных представителей). При наличии одного родителя (законного представителя) доверенность подписывается таким родителем (законным представителем).

3.9.3. Заключение договора на оказание платных медицинских услуг и дача информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство (ИДС) являются самостоятельными юридическими действиями.

3.9.4. Дети до 14 лет: Договор на оказание платных медицинских услуг от имени несовершеннолетнего заключает его законный представитель (родитель, усыновитель, опекун). ИДС на медицинское вмешательство подписывает один из родителей или иной законный представитель несовершеннолетнего.

3.9.6. Дети от 14 лет: Несовершеннолетний, достигший 14 лет, вправе заключать договор на оказание платных медицинских услуг с письменного согласия своего законного представителя. Договор также может быть заключен Заказчиком в пользу несовершеннолетнего. ИДС на медицинское вмешательство до достижения несовершеннолетним возраста, с которого он вправе самостоятельно давать такое согласие, подписывает один из родителей или иной законный представитель несовершеннолетнего,

3.9.7. Дети старше 15 лет до 18 лет: Несовершеннолетний старше 15 лет самостоятельно подписывает ИДС на медицинское вмешательство и самостоятельно оформляет отказ от медицинского вмешательства, за исключением специальных случаев, установленных законодательством Российской Федерации. Договор на оказание платных медицинских услуг несовершеннолетний в возрасте от 14 до 18 лет заключает с письменного согласия своего законного представителя.

3.9.8. Эмансипированные несовершеннолетние: Несовершеннолетний, достигший 16 лет и объявленный полностью дееспособным (эмансипированным), самостоятельно заключает договор на оказание платных медицинских услуг без согласия родителей, усыновителей или попечителя. Для подтверждения эмансипации предъявляется решение органа опеки и попечительства либо вступившее в законную силу решение суда об объявлении несовершеннолетнего полностью дееспособным.

3.9.9. Несовершеннолетние, вступившие в брак: Несовершеннолетний, приобретший полную гражданскую дееспособность в связи со вступлением в брак до достижения 18 лет, самостоятельно заключает договор на оказание платных медицинских услуг без согласия родителей, усыновителей или попечителя. Для подтверждения полной гражданской дееспособности предъявляется документ, подтверждающий заключение брака.

3.10. До получения информированного добровольного согласия медицинский работник в доступной форме предоставляет информацию о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, его последствиях и предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.11. В соответствии со ст.20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» медицинское вмешательство осуществляется при наличии информированного добровольного согласия, за исключением прямо предусмотренных законом случаев, когда медицинское вмешательство допускается без такого согласия, в том числе:

по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека, если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствует законный представитель;

в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами и т.д.

3.12. Исполнитель вправе не приступать к плановой платной медицинской услуге либо прекратить ее предоставление при наличии медицинских противопоказаний, отсутствии необходимых условий для безопасного оказания услуги, отказе потребителя от обязательного по медицинским показаниям обследования, состоянии опьянения, препятствующем безопасному оказанию помощи, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством. Такие действия не допускаются, если отказ создает непосредственную угрозу жизни пациента либо имеется обязанность оказать медицинскую помощь в экстренной форме.

3.13. Сроки предоставления платных медицинских услуг определяются договором и (или) его приложениями с учетом медицинских показаний, порядков оказания медицинской помощи, клинических рекомендаций, стандартов медицинской помощи и иных обязательных требований. Начало течения договорных сроков не ставится исключительно в зависимость от даты подписания информированного добровольного согласия.

3.14. На пациента ведется медицинская документация в установленной законодательством форме. Оформление, ведение, хранение медицинской документации, статистический учет и передача предусмотренных законодательством сведений в единую государственную информационную систему в сфере здравоохранения осуществляются в соответствии с действующими обязательными требованиями. Сроки хранения определяются нормативными правовыми актами и правилами архивного хранения.

3.15. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается в соответствии с положениями об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций и с учетом стандартов медицинской помощи.

3.16. Потребитель и (или) Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора. При отказе от исполнения Договора Потребитель и (или) Заказчик оплачивает Исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору.

4. Цены на платные медицинские услуги и порядок оплаты

4.1. Стоимость медицинских услуг предусмотрена Перечнем услуг (Прейскурантом) медицинской организации.

4.2. Стоимость конкретных платных медицинских услуг определяется на основании Прейскуранта Исполнителя, действующего на момент согласования соответствующих услуг, и указывается в Протоколе согласования медицинских услуг, являющемся приложением к Договору. На оказание предусмотренных договором платных медицинских услуг может составляться твердая или приблизительная смета. Составление сметы по требованию потребителя и (или) заказчика либо Исполнителя является обязательным; смета становится неотъемлемой частью договора.

4.3. Цены на платные медицинские услуги формируются исполнителем и утверждаются руководителем медицинской организации.

4.4. Перечень услуг (Прейскурант) медицинской организации размещен на стойке в регистратуре медицинской организации, а также на сайте <https://medluki.ru>.

4.5. Клиника вправе изменять Прейскурант на будущее время. Изменение Прейскуранта не влечет одностороннего изменения цены и иных условий уже заключенного договора. Изменение согласованных условий допускается по соглашению сторон либо в иных случаях, прямо предусмотренных законом.

4.7. Информация об акциях, скидках и бонусах, об условиях их предоставления, услугах, видах лечения, на которые они предоставляются, краткосрочных бонусных акциях предоставляется по просьбе пациента (заказчика) сотрудниками медицинской организации, либо по телефону 8 81153 3-93-09 а также подробную информацию о скидках и акциях можно посмотреть на сайте <https://medluki.ru>.

4.8. Оплата платных медицинских услуг производится в порядке и сроки, установленные Договором, наличными денежными средствами или в безналичной форме. После оплаты Потребителю и (или) Заказчику выдается документ, подтверждающий произведенную оплату, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.9. Цена конкретных услуг и порядок оплаты определяются договором и/или приложением к нему. Применение новой цены к уже согласованным услугам без согласия потребителя и (или) заказчика не допускается.

4.10. Ответственность Заказчика (Потребителя) за нарушение согласованного срока оплаты платных медицинских услуг определяется Договором и законодательством Российской Федерации.

4.11. Потребитель и (или) Заказчик вправе отказаться от дальнейшего получения курса, программы или комплекса услуг и от исполнения Договора в соответствующей части. При таком отказе Потребитель и (или) Заказчик оплачивает Исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору. Утрата скидки задним числом либо расчет по иной, более высокой цене не применяется как санкция за реализацию права на отказ от Договора.

4.12. В целях подтверждения расходов на медицинские услуги и получения социального налогового вычета Исполнитель по заявлению заказчика и (или) потребителя при наличии необходимого согласия потребителя (его законного представителя) выдает документы, предусмотренные пунктом 32 Правил № 659: копию договора и дополнительных соглашений, документ о фактических расходах по установленной форме, а при назначении лекарственного препарата — рецептурный бланк либо выписку из медицинской документации, содержащую сведения о назначении лекарственного препарата.

5. Права и обязанности Пациента

5.1. Пациент имеет право на:

уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

выбор врача при наличии в медицинской организации нескольких врачей нужной специальности;

профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

получение консультаций врачей-специалистов;

облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения, а также выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании медицинской помощи;

допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

допуск к нему священнослужителя, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации;

информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

отказ от медицинского вмешательства либо требование о его прекращении, в том числе получение разъяснений о возможных последствиях такого отказа;

получение медицинских документов, их копий и выписок из них в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

направление в Клинику обращений, жалоб и требований, связанных с предоставлением платных медицинских услуг, а также получение ответа в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации;

отказ от договора об оказании платных медицинских услуг в любое время при условии оплаты фактически понесенных Исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

5.2. Пациент обязан:

заботиться о сохранении своего здоровья;

соблюдать требования настоящего Положения и Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей медицинской организации;

соблюдать режим лечения, назначения и рекомендации лечащего врача;

сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, в том числе сведения о перенесенных заболеваниях, известных аллергических реакциях, противопоказаниях, принимаемых лекарственных препаратах и иных обстоятельствах, которые могут иметь значение для безопасного и качественного оказания медицинской помощи;

в случае ухудшения самочувствия, появления новых симптомов, необычных или выраженных реакций на лечение, лекарственные препараты или проведенное медицинское вмешательство, а также иных существенных изменений состояния здоровья незамедлительно сообщить об этом лечащему врачу или в Клинику для своевременной оценки состояния и определения необходимости изменения тактики лечения, проведения дополнительного обследования или оказания медицинской помощи;

оформить информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства;

ознакомиться с рекомендованным планом лечения, а до начала оказания платных медицинских услуг — согласовать их перечень, стоимость и сроки предоставления путем подписания соответствующего Протокола согласования в порядке, предусмотренном Договором;

своевременно являться на назначенные приемы, лечение и осмотры в установленное и согласованное с врачом время. В случае невозможности явиться на назначенный прием рекомендуется заблаговременно уведомить администратора Клиники об отмене приема;

оплатить предоставленные платные медицинские услуги в порядке и сроки, установленные Договором;

при отказе от Договора оплатить фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору, в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.3. Пациент уведомлен, что медицинская услуга не всегда предполагает гарантированное достижение конкретного биологического результата. Исполнитель обязан обеспечить надлежащее качество медицинской помощи и соблюдение обязательных требований, однако прогноз и результат зависят в том числе от характера заболевания, индивидуальных особенностей организма и иных объективных медицинских факторов.

6. Права и обязанности медицинской организации и лечащего врача

6.1. Лечащий врач имеет право:

определять необходимый объем обследования и медицинских вмешательств в пределах своей компетенции, медицинских показаний, лицензии Клиники, порядков оказания медицинской помощи, клинических рекомендаций и стандартов медицинской помощи;

предлагать изменение плана лечения и дополнительные медицинские вмешательства при наличии медицинских показаний. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг возникает необходимость предоставления на возмездной основе медицинских услуг, не предусмотренных Договором или приложением к нему, Клиника предварительно уведомляет об этом Потребителя и (или) Заказчика. Такие услуги предоставляются только после их согласования Потребителем и (или) Заказчиком в установленном порядке;

по согласованию с руководителем медицинской организации отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения в случаях и порядке, предусмотренных статьей 70 Федерального закона № 323-ФЗ, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих и при условии организации замены лечащего врача;

на защиту своей профессиональной чести и достоинства.

6.2. Лечащий врач (врач) обязан:

оказывать медицинскую помощь в пределах своей квалификации и медицинских показаний, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций и с учетом стандартов медицинской помощи;

предоставлять Пациенту или его законному представителю в понятной и доступной форме информацию о состоянии здоровья Пациента, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и предполагаемых результатах лечения, а также информацию о ходе лечения, возможных осложнениях, назначениях и рекомендациях;

вести медицинскую документацию в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

соблюдать врачебную тайну и конфиденциальность персональных данных Пациента, не допускать их разглашения (раскрытия) третьим лицам, за исключением случаев, когда предоставление таких сведений допускается или требуется в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и законодательством Российской Федерации о персональных данных.

6.3. Медицинская организация обязана:

размещать на официальном сайте Клиники и на информационных стендах (стойках) в наглядной и доступной форме информацию об Исполнителе и предоставляемых платных медицинских услугах в объеме и порядке, предусмотренных статьями 8–10 Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правилами № 659;

в соответствии с законодательством Российской Федерации до начала предоставления плановых платных медицинских услуг заключить с Потребителем и (или) Заказчиком договор в письменной форме, а также предоставить в доступной форме информацию об услугах, медицинском работнике, участвующем в их предоставлении, и иные сведения, предусмотренные Правилами № 659;

по требованию Потребителя и (или) Заказчика предоставлять документы и информацию, которые Исполнитель обязан предоставить в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами № 659;

уведомлять Пациента о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского работника, в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента;

обеспечивать соблюдение требований законодательства Российской Федерации при оказании медицинской помощи, ведении медицинской документации, обработке персональных данных и обеспечении врачебной тайны.

6.4. Медицинская организация вправе:

в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, медицинская организация вправе назначить другого врача или отменить прием, приняв меры для предварительного уведомления пациента;

обрабатывать персональные данные Пациента в объеме, необходимом для оказания медицинской помощи и исполнения Договора, а также предоставлять (передавать) такие сведения в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

осуществлять аудио- и видеонаблюдение в общедоступных и служебных зонах Клиники в целях обеспечения безопасности и законных интересов Клиники при условии надлежащего информирования посетителей и соблюдения законодательства о персональных данных; фото- и видеосъемка пациента в медицинских целях осуществляется при наличии надлежащего правового основания и, когда это требуется законом, отдельного согласия пациента;

ограничивать присутствие сопровождающих и иных лиц в медицинском кабинете с учетом воли Пациента, требований врачебной тайны, санитарно-эпидемиологических требований, безопасности медицинского вмешательства и прав других пациентов, если их присутствие препятствует оказанию медицинской помощи, нарушает права других пациентов, санитарно-эпидемиологические требования или врачебную тайну, с обязательным учетом предусмотренных законом прав Пациента на допуск законного представителя, адвоката, священнослужителя и иных лиц;

привлекать к оказанию платных медицинских услуг соисполнителей в случаях, предусмотренных Договором и законодательством Российской Федерации, при наличии у них необходимых лицензий на осуществление соответствующих видов медицинской деятельности. Информация о соисполнителях доводится до сведения Потребителей на стенде и сайте медицинской организации;

отказать в предоставлении плановой медицинской услуги либо приостановить ее предоставление в случае отсутствия медицинских показаний к ее проведению, наличия медицинских противопоказаний, отсутствия у Клиники лицензии на необходимый вид медицинской деятельности, отсутствия необходимых условий, оборудования или специалистов для безопасного оказания соответствующей медицинской помощи, а также в случае, если состояние Пациента требует оказания медицинской помощи иного вида, профиля, в иных условиях или другой медицинской организацией. Отказ в оказании медицинской помощи в экстренной форме не допускается.

7. Порядок разрешения споров.

7.1. В соответствии с действующим законодательством, исполнитель несет ответственность перед потребителем (заказчиком) за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, а также за причинение вреда здоровью и жизни пациента.

7.2. Претензии и споры, возникшие между потребителем (заказчиком) и медицинской организацией, рассматриваются директором (главным врачом) медицинской организации, врачебной комиссией, созданной в медицинской организации. Спор может быть разрешен путем переговоров, в том числе приглашением пациента на заседание врачебной комиссии, процедуры медиации в порядке, установленном законодательством РФ. В случае не достижения согласия - спор разрешается в соответствии с действующим законодательством РФ.

Данное положение не лишает пациента права на непосредственное обращение в суд, как минуя процедуры альтернативного разрешения споров, так и вследствие недостижения в их ходе обоюдного согласия.

7.3. Потребитель и (или) заказчик вправе направить Исполнителю обращение, жалобу или требование лично, почтовым отправлением, по адресу электронной почты Клиники (help@medluki.ru) либо иным сообщенным Исполнителем способом.

Для оперативного и объективного рассмотрения обращения рекомендуется указать сведения, позволяющие идентифицировать заявителя и соответствующую медицинскую услугу, изложить суть требования и указать контактные данные. Отсутствие сведений, не являющихся обязательными по закону, само по себе не является

основанием для отказа в принятии требования потребителя.

7.4. Требования потребителя и (или) заказчика рассматриваются и удовлетворяются либо по ним направляется мотивированный отказ в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей» для соответствующего вида требования. Установление настоящим Положением единого срока не изменяет специальные сроки, предусмотренные законом.

7.5. В целях объективного и всестороннего рассмотрения претензии Клиника вправе запросить у Пациента дополнительную информацию и документы, имеющие значение для рассмотрения претензии по существу. Претензия рассматривается на основании имеющейся у Клиники информации и представленных Пациентом материалов.

7.6. При возникновении претензий к результату оказанных медицинских услуг Пациенту рекомендуется до проведения в другой медицинской организации повторного лечения, коррекции, замены или иного вмешательства, способного изменить состояние, являющееся предметом претензии, обратиться в Клинику для проведения осмотра и фиксации имеющегося состояния.

При невозможности предварительного обращения в Клинику, в том числе в связи с необходимостью безотлагательного оказания медицинской помощи, Пациенту рекомендуется по возможности обеспечить документальное подтверждение состояния до проведения соответствующего вмешательства, в том числе путем получения медицинских документов в медицинской организации, в которую он обратился.

Необращение Пациента в Клинику до получения медицинской помощи в другой медицинской организации само по себе не является основанием для отказа в рассмотрении его требований.

8. Контроль за предоставлением платных медицинских услуги и ответственность исполнителя

8.1. Контроль за соблюдением настоящего Положения осуществляет главный врач медицинской организации.

8.2. Контроль за соблюдением Правил предоставления платных медицинских услуг осуществляется:

Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзора) по Псковской области осуществляет федеральный государственный контроль (надзор) качества и безопасности медицинской деятельности, расположенной по адресу: 180007, г. Псков, ул. Р. Люксембург, д. 12.;

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Псковской области расположенной по адресу: 180007, г. Псков, ул. Гоголя, 21А;

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение вводится в действие с 01 сентября 2026 года и применяется к отношениям по предоставлению платных медицинских услуг с указанной даты. При изменении законодательства положения настоящего документа применяются в части, не противоречащей обязательным требованиям законодательства Российской Федерации.

9.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются в письменной форме.

9.3. Медицинская организация обеспечивает неограниченный доступ к настоящему документу.

9.4 Настоящее положение доводится до сведения всех работников персонально под роспись.