

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
С.В.Самсонов
«01» ноября 2018г

**ПРАВИЛА
предоставления платных медицинских услуг в Центре медицинской
косметологии Capsula
(ООО «Аура»)**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также Федеральным Законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» №323-ФЗ от 21.11.2011г. и Федеральным законом «О защите прав потребителей в РФ» №2300-1 от 07.02.1992г.

1.2. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских услуг, порядок их оплаты, нормы поведения пациентов и иных посетителей в Центре медицинской косметологии Capsula (далее по тексту – Центр).

1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на стойке в регистратуре Центра в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Центра www.capsula74.ru

1.4. Условия оказания медицинских услуг Центром – амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения).

1.5. Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Министерством здравоохранения по Челябинской области

1.6. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

«платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

«заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

«исполнитель» — ООО «Аура»,

«лечащий врач» - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Центре

«информированное согласие» - письменный документ, в котором пациент информируется о сути получаемой медицинской услуги, ее потенциальной опасности, способе оказания медицинской услуги, а также условиях получения этой услуги. В соответствии с ч. 1. ст. 20 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Информированное согласие является необходимым предварительным условием оказания медицинских услуг.

2. Правила и условия предоставления медицинских услуг

2.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых медицинских услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администраторов Центра по тел. 8-351-750-22-55

2.2. Если пациент ранее не обслуживался в Центре, администратор записывает пациента на первичный осмотр или консультацию к врачу, предлагая пациенту врача, у которого есть свободное время на ближайший день. Если пациент просит записать его к определенному врачу, то администратор записывает пациента в имеющееся свободное время в расписании этого врача

2.3. Во время первичного осмотра и консультации врач осуществляет диагностику, определяет методы и объемы медицинского вмешательства, предоставляет пациенту информацию о состоянии его здоровья, предлагаемом лечении и прогнозе лечения.

2.4. На первичный осмотр и консультацию пациент должен прийти заранее, не менее чем за 15 минут до назначенного времени приема для оформления документации: договора на оказание платных медицинских услуг, согласия на обработку персональных данных, разрешение на использование изображения и информации (при необходимости), анкеты о состоянии здоровья.

2.5. Медицинские косметологические услуги предоставляются Центром на основании заключенного с пациентом или заказчиком (в случае приобретения услуг в пользу третьего лица – пациента) договора об оказании платных медицинских услуг, т.е. при наличии подписанного обеими сторонами договора об оказании платных медицинских услуг, форма которого разработана Центром.

2.6. Договор об оказании платных медицинских услуг в отношении несовершеннолетнего от 0 до 14 лет заключается его законным представителем (родителем, опекуном, усыновителем)

В случае, если сопровождающее ребенка лицо не является его законным представителем, при себе необходимо иметь доверенность на заключение договора и дачу информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, составленное по форме

Договор об оказании платных медицинских услуг с несовершеннолетним в возрасте от 14 до 18 лет заключаются с письменного согласия его законных представителей, составленное по форме

2.7. До заключения договора Центр в письменной форме уведомляет пациента о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Центра (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

Уведомление содержится в преамбуле договора на оказание платных медицинских услуг, подписываемого в двух экземплярах, один из которых хранится в Центре, второй вручается заказчику (пациенту). Знакомясь с уведомлением, пациент подтверждает данный факт собственноручной подписью

2.8. ООО «Аура» обеспечивает пациентов бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о местонахождении учреждения (месте его государственной регистрации), режиме работы, перечне медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях

предоставления и получения этих услуг, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов, о действующих лицензиях.

2.9. Медицинские услуги оказываются с 09-00 до 21-00 часов ежедневно.

Все медицинские услуги оказываются по назначению лечащего врача или при наличии направления из других медицинских учреждений - по согласованию с ООО «Аура».

2.10. Прием в ООО «Аура» осуществляется по предварительной записи. Для записи на прием в ООО «Аура» необходимо обратиться по телефону **8(351) 750-22-55**. День и время проведения приема определяется с учетом состояния графика работы соответствующего врача (специализированного кабинета) на момент обращения.

Опозданием на прием лечащего врача считается время в 15 минут. В случае если время опоздания превышает 15 минут, пациенту предоставляется возможность приема в ближайшее свободное время.

2.11. В случае непредвиденного отсутствия или других чрезвычайных обстоятельств, администратор Центра предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи.

2.12. Накануне приема Центр осуществляет предварительное уведомление о приеме с целью подтверждения явки на прием, оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании врачей. Центр не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить пациента об изменениях в приеме из-за: неверно указанного телефона, выключенного телефона, а так же в случае, если пациент не отвечает на звонки.

2.13. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора Центра.

2.14. Пациент, пришедший в ООО «Аура» без предварительной записи, может быть принят врачом по согласованию с администратором.

Прием пациента в ООО «Аура» вне часов приема врача осуществляется с добровольного согласия врача.

Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

2.15. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием их наименования и стоимости размещен на стойке в регистратуре Центра в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Центра www.capsula74.ru

2.16. Центр **не** оказывает услуги скорой медицинской помощи.

2.17. Центр **не** является участником Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи обязательного медицинского страхования (ОМС)

2.18. Прием пациентов осуществляется врачом соответствующей специальности и квалификации об образовании.

Сведения об образовании, специализации (специальности) и квалификации врачей размещены на информационной стойке в Центре, а также на сайте www.capsula74.ru

2.19. Необходимым предварительным условием предоставления Центром пациенту платных медицинских услуг, в том числе консультации врача-специалиста, является подписание пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство оформляется в письменной форме путём заполнения врачом и подписания пациентом или его законным представителем

2.20. Подписание пациентом или его законным представителем документа *Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство* подтверждает факт дачи пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство на основании предварительно полученной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинской вмешательства, а его последствия, а также предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.21. Центр имеет право не приступать к оказанию платных медицинских услуг на момент дачи пациента или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в письменной форме путём постановки своей собственноручной подписи в документе *Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство*.

2.22. Центр имеет право отказать пациенту в оказании медицинских услуг, если врач выявил у пациента противопоказания или заболевания, исключающие безопасное оказание услуг, если у пациента имеются острые воспалительные инфекционные заболевания, если пациент отказывается пройти необходимое диагностическое обследование и (или) настаивает на использовании методов лечения, применение которых создает реальную угрозу жизни и здоровью пациента, не исключая или не сводящих к минимуму такую угрозу, а также если пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения

2.23. Все сроки оказания медицинских услуг начинают исчисляться с момента подписания пациентом или его законным представителем *Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство*

2.24. На каждого пациента оформляется медицинская карта пациента, которая является медицинским документом и хранится в Центре в течение 5 лет.

2.25. В случае отказа пациента после заключения договора от получения платных медицинских услуг договор расторгается. Центр информирует пациента о расторжении договора об оказании платных медицинских услуг по инициативе пациента. При этом пациент обязан оплатить Центру фактически понесенные Центром расходы, связанные с исполнением обязательств по договору об оказании платных медицинских услуг.

3. Права и обязанности пациента

3.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача и выбор медицинской организации
- профилактику, диагностику, лечение, в условиях, соответствующих санитарно- гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей - специалистов;
- получение информации о 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. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым условием оказания медицинских услуг;
- отказ от медицинского вмешательства.
- защиту сведений ,составляющих врачебную тайну

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи

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

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать нормы, установленные настоящими Правилами;

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Центре, установленные настоящими Правилами,

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство 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;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

3.3. По вопросам качества обслуживания пациенты вправе обратиться в ООО «Аура»:

- по телефону (8351) 750-22-55;

- лично к заместителю генерального директора по медицинской части;

- лично к управляющему директору,

- письмом в адрес Центра: 454021, Челябинская обл., г. Челябинск, проспект Победы, д. 356, помещение 3

- на сайте www.capsula74.ru

4. Правила поведения пациента и посетителя в Центре:

4.1. Пациент (посетитель) обязан:

- при посещении медицинских кабинетов обязан одеть бахилы, оставить верхнюю одежду в шкафу
- не приходить в Центр в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине (в том числе и по телефону).
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Центра
- проявлять в общении с работниками Центра такт и уважение
- не допускать проявления неуважительного отношения к иным посетителям (пациентам)
- соблюдать установленный порядок деятельности Центра и нормы поведения в общественных местах;
- посещать медицинские кабинеты Центра в соответствии с установленным графиком их работы;
- не проходить в лечебные помещения без приглашения и без сопровождения персонала
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Центра
- не нарушать правила о запрете курения.

4.2. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения его указаний. Основание: ч.5 ст.19 ФЗ №323-ФЗ.

4.3. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в помещении Центра только в сопровождении близких родственников, опекунов, других сопровождающих их лиц.

4.4. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у

посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях без разрешения
- выполнять в помещении Центра функции торговых агентов, представителей, и находиться в помещении в иных коммерческих целях

4.5. В случае нарушения пациентами (посетителями) установленных правил поведения работники Центра вправе им делать соответствующие замечания и применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

4.6. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Центра и иным пациентам и посетителям Центра, нарушение общественного порядка в помещении Центра, неисполнение законных требований работников Центра влечет административную ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

4.7. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (согласовав с главным врачом и (или) управляющим), если это не угрожает жизни пациента, в случае несоблюдения пациентом настоящих правил поведения в Центре и законных требований работников Центра

5. Порядок оплаты услуг

5.1. Оплата услуг Центра может быть произведена в следующей форме:

- наличными денежными средствами в кассу Центра
- безналичный расчет банковской картой
- безналичный расчет путем перечисления денежных средств с расчетного счета пациента на расчетный счет Центра.

5.2. Стоимость услуг предусмотрена прайсом (прейскурантом) Центра. Прайс размещен в общем доступе в Центре, а также на сайте www.capsula74.ru

5.3. ООО «Аура» вправе в одностороннем порядке изменить перечень услуг (прейскурант/прайс) Центра, как по составу услуг, так и по их стоимости

5.2. Порядок оплаты услуг зависит от вида услуг и от статуса пациента (физическое лицо, с которым заключен договор на оказание услуг) и оговаривается в договоре.

5.3. Оплата услуг пациентом - физическим лицом производится в следующем порядке:

5.3.1. Пациент оплачивает медицинские услуги сразу после завершения каждого этапа в день оказания услуги.

5.3.2. Пациент имеет право вносить предоплату за предстоящие процедуры в соответствии с согласованным планом лечения. В этом случае все дальнейшие расчеты будут производиться с учетом внесенного аванса. Неиспользованная сумма аванса возвращается пациенту по его заявлению.

5.4. При оплате услуг наличными в кассу клиники Пациенту выдается кассовый чек.

5.5. В Центре предусмотрена бонусная программа - программа лояльности, позволяющая пациентам Центра получать бонусы за пользование услугами Центра и обменивать их на медицинские услуги различной ценности. Подробная информация об иных скидках и бонусах, об условиях их предоставления предоставляется администраторами Центра, а также подробную информацию можно узнать по тел. 8-351-750-22-55 и на сайте www.capsula74.ru

6. Заключительные положения

6.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральными законами «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" иными нормативными актами, лицензиями ООО «Аура» на оказание медицинских услуг.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещены для всеобщего ознакомления на информационных стендах ООО «Аура», на сайте ООО «Аура»: www.capsula74.ru

в сети Интернет.

6.2. Контроль за организацией и качеством оказания медицинских услуг Центром осуществляют в пределах своей компетенции:

- Министерство здравоохранения по Челябинской области, 454000, г. Челябинск, ул. Кирова, д. 165, тел. 8-351-263-52-62

- Управление Росздравнадзора по Челябинской области, 454091, г.Челябинск, пл.МОПРа, д.8-а, эт.3, тел. 8-351-263-21-22

- Управление Роспотребнадзора по Челябинской области, 454092, г.Челябинск, ул.Елькина, д. 73, тел. 8-351-263-64-90

Иные государственные органы и учреждения, на которые в соответствии с законами и иными нормативными актами РФ возложены полномочия государственного контроля за деятельностью медицинских организаций