

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ в ООО «АйМед Лабс»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления платных медицинских услуг в Обществе с ограниченной ответственностью «АйМед Лабс» (далее – Правила) разработаны в соответствии с:

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Номенклатурой медицинских услуг, утвержденной Приказом Минздрава России;

Санитарными правилами и нормами, установленными для медицинских организаций;

Уставом ООО «АйМед Лабс» (далее – Лаборатория).

1.2. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления Лабораторией платных медицинских услуг населению (физическим лицам) и юридическим лицам.

1.3. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

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

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

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

«Исполнитель» - ООО «АйМед Лабс», предоставляющее платные медицинские услуги Потребителям на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности;

«Медицинская услуга», «Медицинское вмешательство» - используются в значениях, определенных Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

«Сайт Лаборатории» - информационный ресурс Лаборатории в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.4. Настоящие Правила являются обязательными для исполнения всеми работниками Лаборатории, участвующими в процессе предоставления платных медицинских услуг.

1.5. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся Лабораторией до сведения Потребителя (Заказчика) путем размещения на Сайте Лаборатории и на информационных стендах (стойках) Лаборатории.

2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ЗАКАЗЧИКОВ

2.1. В соответствии с требованиями законодательства РФ, Лаборатория обеспечивает размещение на Сайте Лаборатории (при наличии) и на информационных стендах (стойках), доступных для Потребителей (Заказчиков), следующей актуальной информации:

2.1.1. Полное наименование Лаборатории, адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; ОГРН, ИНН.

2.1.2. Сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности: номер, дата регистрации, срок действия (если установлен), полный перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа. Информация о лицензии также размещается в виде выписки из реестра лицензий или ее копии, либо в виде активной ссылки с QR-кодом на страницу официального сайта Росздравнадзора в сети «Интернет», содержащую сведения из реестра лицензий.

2.1.3. Перечень платных медицинских услуг, с указанием цен (тарифов) в рублях (далее – Прейскурант).

2.1.4. Сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг (сроки выполнения исследований).

2.1.5. Режим работы Лаборатории, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг.

2.1.6. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг: уровень их профессионального образования, квалификация.

2.1.7. Адреса и телефоны или ссылки на официальные информационные ресурсы в сети «Интернет» уполномоченных органов исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

2.1.8. Ссылки на официальные интернет-порталы правовой информации (pravo.gov.ru) и стандартов медицинской помощи (cr.minzdrav.gov.ru).

2.1.9. Информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи (предоставляется при заключении договора и/или при получении информированного добровольного согласия).

2.1.10. Образцы договоров на оказание платных медицинских услуг.

2.1.11. Текст настоящих Правил.

2.2. По требованию Потребителя (Заказчика) Лаборатория предоставляет для ознакомления в доступной форме:

Копию Устава Лаборатории.

Копию выписки из реестра лицензий на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг) (либо выписку из реестра лицензий).

2.3. Информация, указанная в п. 2.1, должна поддерживаться Лабораторией в актуальном состоянии.

2.4. Перед оказанием медицинской услуги Пациент (или его законный представитель) заполняет и подписывает форму информированного добровольного согласия.

3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

3.1. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается между Исполнителем (Лабораторией) и Потребителем или Заказчиком в простой письменной форме. Договор может быть заключен как в виде единого документа, подписываемого сторонами при каждом обращении и содержащего все обязательные сведения, так и путем заключения рамочного договора при первом обращении Потребителя (Заказчика) с последующим оформлением Заказа (Заявки, Спецификации, Акта оказания услуг и т.д.) на каждую конкретную медицинскую услугу или группу услуг при каждом последующем обращении. В этом случае Заказ (Заявка, Спецификация, Акт оказания услуг и т.д.), содержащий перечень, стоимость, сроки и условия предоставления конкретных услуг, ссылку на рамочный договор и подписываемый Потребителем (Заказчиком), является неотъемлемой частью договора.

3.1.1. При необходимости, а также в случаях технологической или организационной целесообразности, Исполнитель вправе направить биологический материал пациента в стороннюю лабораторию, при этом согласие на их привлечение оформляется в соответствии с законодательством.

3.1.2. Медицинские услуги оказываются Исполнителем в соответствии с Порядками оказания медицинской помощи, утвержденными Министерством здравоохранения РФ, и Стандартами медицинской помощи, применимыми к данному виду услуг.

3.2. Договор может быть заключен путем составления одного документа, подписанного сторонами. Договор составляется в количестве экземпляров по числу сторон договора. Договор может быть заключен в электронной форме при наличии у Лаборатории технической возможности и соблюдении требований законодательства об электронной подписи.

3.3. Договор должен содержать следующие обязательные сведения:

а) Сведения об Исполнителе: наименование, адрес места нахождения, ОГРН, ИНН, номер лицензии, дата ее предоставления, срок действия (если установлен), наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа.

б) В случае необходимости может содержать сведения о партнерских лабораториях (соисполнителях), которым могут передаваться исследования (с указанием их наименований, адресов, ОГРН, ИНН, данных лицензии и других сведений).

в) Сведения о Потребителе (при оказании услуг непосредственно ему): ФИО, адрес места жительства, телефон; данные документа, удостоверяющего личность.

г) Сведения о Заказчике (если договор заключается им в пользу Потребителя):

для физ. лица: ФИО, адрес места жительства, телефон, данные документа, удостоверяющего личность;

для юр. лица: наименование, адрес места нахождения, ОГРН, ИНН.

д) Должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, заключающего договор от имени Исполнителя, и его подпись. Фамилия, имя, отчество (при наличии) Потребителя (Заказчика) и его подпись.

е) Ответственность сторон за невыполнение условий договора.

ж) Порядок изменения и расторжения договора.

з) Сведения о том, что перечень, стоимость и сроки оказания услуг для каждого обращения определяются в отдельном документе (Заказе, Заявке, Спецификации, Акте оказания услуг и т.д.), который является неотъемлемой частью Договора.

и) Иные условия, определяемые по соглашению сторон.

3.4. В случае если Заказчиком выступает юридическое лицо, условия получения Потребителем конкретных медицинских услуг (перечень, сроки, ФИО Потребителей и т.д.) могут определяться приложениями, заявками или иными документами, являющимися неотъемлемой частью договора.

3.5. До заключения договора Исполнитель уведомляет Потребителя (Заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе правил подготовки к исследованию, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Потребителя.

3.6. Если при предоставлении платных медицинских услуг по договору требуется предоставление дополнительных платных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Исполнитель обязан предупредить об этом Потребителя (Заказчика). Без согласия Потребителя (Заказчика) Исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

4.1. Платные медицинские услуги предоставляются Лабораторией при наличии Информированного добровольного согласия (ИДС) Потребителя (его законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством РФ об охране здоровья граждан. ИДС оформляется в письменной форме, подписывается Потребителем (законным представителем) и медицинским работником, и является неотъемлемой частью медицинской документации. Отказ от подписания ИДС является основанием для отказа в предоставлении соответствующей услуги.

4.2. Медицинские услуги оказываются квалифицированными медицинскими работниками Лаборатории, имеющими необходимое образование, сертификаты и допуски, в помещениях, соответствующих санитарным нормам и правилам.

4.3. Потребителю (законному представителю) после оказания услуги выдаются медицинские документы (результаты исследований, заключения и т.п.), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, в порядке и сроки, установленные договором и/или внутренними регламентами Лаборатории, но с соблюдением предельных сроков, указанных в Прейскуранте или договоре.

4.6. Способ выдачи результатов (лично, по электронной почте и т.д.) определяется при заключении договора или оформлении заказа на услугу с учетом требований законодательства о защите персональных данных и врачебной тайны.

5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

5.1. Оплата медицинских услуг производится Потребителем (Заказчиком) в порядке и сроки, установленные договором, как правило, на условиях 100% предоплаты, если иное не предусмотрено договором.

5.2. Оплата осуществляется в рублях путем внесения наличных денежных средств в кассу Лаборатории, либо в безналичном порядке путем использования банковских карт через платежный терминал, либо с использованием онлайн-платежей или QR-кодов (при наличии технической возможности).

5.3. При осуществлении расчетов Лаборатория обязательно выдает Потребителю (Заказчику) контрольно-кассовый чек или иной бланк строгой отчетности, подтверждающий факт оплаты.

5.4. Потребителю (Заказчику) в соответствии с законодательством РФ выдаются документы, необходимые для получения налогового вычета (при наличии соответствующего запроса).

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Потребитель имеет право на:

Получение полной и достоверной информации об Исполнителе, предоставляемых им услугах, их стоимости, порядке оказания, а также о квалификации и сертификации специалистов.

Получение медицинских услуг надлежащего качества в установленные договором сроки.

Отказ от получения медицинской услуги на любом этапе с оплатой Исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

Получение информации о своих правах и обязанностях.

Сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении (врачебная тайна).

Получение медицинских документов, отражающих состояние здоровья после получения платных услуг в рамках оказанных услуг.

6.2. Потребитель (Заказчик) обязан:

Оплатить стоимость предоставляемой медицинской услуги в порядке и сроки, установленные договором.

Предоставить Исполнителю достоверные сведения о состоянии своего здоровья, необходимые для оказания качественной услуги.

Соблюдать правила подготовки к исследованиям и иные рекомендации медицинского персонала Исполнителя для обеспечения качественного оказания услуги.

Своевременно информировать Исполнителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на исполнение договора.

Соблюдать правила внутреннего распорядка Лаборатории.

6.3. Исполнитель (Лаборатория) имеет право:

Требовать от Потребителя (Заказчика) предоставления достоверной информации, необходимой для оказания услуг.

Требовать оплаты оказанных услуг.

Отказать в предоставлении услуги или перенести ее оказание при наличии медицинских противопоказаний у Потребителя, выявленных при подготовке или в процессе оказания услуги, либо при несоблюдении Потребителем правил подготовки к исследованию, если это может повлиять на результат или безопасность процедуры, либо при отказе Потребителя от подписания ИДС.

Отказать в оказании медицинской услуги (приостановить ее оказание) в случаях, когда действия Потребителя делают невозможным или небезопасным оказание услуги, в соответствии с законодательством РФ и настоящими Правилами.

6.4. Исполнитель (Лаборатория) обязан:

Предоставлять Потребителю (Заказчику) полную и достоверную информацию в соответствии с разделом 2 настоящих Правил.

Оказывать медицинские услуги качественно, безопасно, в полном объеме и в сроки, установленные договором.

Предоставлять Потребителю (Заказчику) документы об оплате услуг.

Информировать Потребителя о возникновении обстоятельств, способных повлиять на объем и сроки оказания услуг.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

7.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, в том числе Законом «О защите прав потребителей».

7.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если это произошло вследствие непреодолимой силы, нарушения Потребителем обязательных требований и рекомендаций Исполнителя (включая правила подготовки), либо по иным основаниям, предусмотренным законом.

7.4. Потребитель (Заказчик) вправе отказаться от исполнения договора об оказании платных медицинских услуг в любое время при условии оплаты Исполнителю понесенных им

расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Для этого Потребитель (Заказчик) подает письменное заявление Исполнителю. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента принятия решения о возврате, если иное не предусмотрено законодательством.

7.5. Исполнитель вправе отказать в оказании медицинской услуги (приостановить ее оказание) с возвратом уплаченных денежных средств (за вычетом фактически понесенных Исполнителем расходов), в случаях, когда действия Потребителя делают невозможным или небезопасным оказание услуги, а именно:

не выполняет обязательные требования и рекомендации Исполнителя, обеспечивающие качественное предоставление медицинской услуги (включая правила подготовки к исследованиям);

нарушает правила внутреннего распорядка Лаборатории, создавая угрозу для персонала или иных пациентов;

не оплатил услугу в установленный договором срок;

отказался от подписания ИДС на необходимое медицинское вмешательство;

при наличии медицинских противопоказаний к проведению исследования, выявленных после заключения договора.

Об отказе в оказании услуги Исполнитель уведомляет Потребителя (Заказчика) и производит возврат уплаченных денежных средств.

7.6. Споры, возникающие при исполнении договора, решаются путем переговоров, а при недостижении согласия – в порядке, установленном законодательством РФ.

7.7. Претензии в связи с исполнением договора направляются Потребителем (Заказчиком) в письменной форме по месту нахождения Исполнителя или по электронной почте. Исполнитель рассматривает претензии в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей». Книга отзывов и предложений размещена на стойке администратора и предоставляется по первому требованию.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

8.1. Лаборатория обеспечивает конфиденциальность информации о факте обращения Потребителя за медицинской помощью, состоянии его здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении (врачебная тайна), в соответствии с требованиями Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

8.2. Обработка персональных данных Потребителей и Заказчиков осуществляется Лабораторией в соответствии с требованиями Федерального закона «О персональных данных» № 152-ФЗ, на основании заключаемого договора, согласия на обработку персональных данных и в соответствии с утвержденной Политикой Лаборатории в отношении обработки персональных данных.

8.3. Доступ к персональным данным и сведениям, составляющим врачебную тайну, имеют работники Лаборатории, которым это необходимо для исполнения должностных обязанностей, и лица, уполномоченные на это законодательством РФ.

8.4. Медицинская документация, включая результаты исследований, выдается лично Потребителю (его законному представителю) при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо иным лицам при наличии нотариально удостоверенной доверенности или письменного согласия Потребителя (законного представителя), оформленного в установленном порядке. Передача результатов по электронной почте или другими способами возможна исключительно при наличии письменного согласия Потребителя. Способ и технические условия отправки (в виде зашифрованного электронного архива при отправке непосредственно Исполнителем, либо посредством автоматизированных информационных систем лабораторий-партнеров) зависят от места выполнения исследований и определяются Потребителем при подписании Соглашения на обработку персональных данных.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения Генеральным директором Лаборатории.

9.2. Изменения и дополнения в настоящие Правила вносятся приказом Генерального директора и доводятся до сведения Потребителей (Заказчиков) путем размещения обновленной редакции на Сайте Лаборатории (при его наличии) и информационных стендах.

9.3. Во всем, что не урегулировано настоящими Правилами, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

9.4. Контактные данные Лаборатории для направления запросов и обращений:

- Почтовый адрес: 364024, Чеченская Республика, г. Грозный, ул. им. С. Ш. Лорсанова, зд. 25А, офис 213
- Адрес электронной почты: labs@imed-clinic.ru
- Телефон: +7 938 989 0202
- Официальный сайт: <https://imed-labs.ru>