



УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «Фемини Клиник»

Исламова С.П.

Утверждено Приказом №3 от 15 марта 2021 года

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «ФЕМИНИ КЛИНИК»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг в ООО «Фемини Клиник» (далее — Клиника), расположенной по адресу осуществления медицинской деятельности, указанному в лицензии на осуществление медицинской деятельности ООО «Фемини Клиник».

Настоящее Положение разработано на основании:

- Конституции Российской Федерации (РФ);
- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Федерального закона РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федерального закона РФ от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Порядков оказания медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации;

1.2. Общество с ограниченной ответственностью «Фемини Клиник» (ООО «Фемини Клиник») действует на основании Свидетельства о государственной регистрации юридического лица в Едином государственном реестре юридических лиц, выданного Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы №40 по Республике Башкортостан 28 октября 2020 года (ОГРН 12002000061929, ИНН 0274961052);

1.3. Платные медицинские услуги предоставляются физическим лицам в ООО «Фемини Клиник», расположенной по адресу осуществления медицинской деятельности, указанному в лицензии на осуществление медицинской деятельности (сведения о которой размещены на информационных стендах и официальном сайте ООО «Фемини Клиник»), на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Клиники и указанных в соответствующем приложении к лицензии на осуществление медицинской деятельности.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются в Клинике на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключаемого ООО «Фемини Клиник»:

- с пациентом (законным представителем пациента),
- с физическими и юридическими лицами, в том числе со страховыми компаниями, Заказчиками.

1.5. Перечень и стоимость медицинских услуг, оказываемых в Клинике, содержатся:

- в Прейскуранте на медицинские услуги, размещенном на информационном стенде в Клинике и на официальном сайте ООО «Фемини Клиник» <https://femini.clinic/>,
- в программах медицинского обслуживания (комплекс медицинских услуг), размещенных на информационном стенде и на официальном сайте «Фемини Клиник» <https://femini.clinic/>,
- в договорах на оказание платных медицинских услуг, заключаемых с юридическими лицами (в.ч. страховыми компаниями)

1.6. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, путем заключения договора на оказание платных медицинских услуг.

1.7. Настоящее Положение в наглядной и доступной форме доводится до сведения пациента (его законного представителя), Заказчика.

1.8. Формирование цен (тарифов) на платные медицинские услуги ООО «Фемини Клиник» осуществляет самостоятельно. Цены на медицинские услуги формируются исходя из рыночных цен с учетом конъюнктуры рынка (спроса и предложения), качества и потребительских свойств услуг, степени срочности оказания услуг.

Стоимость платной услуги формируется из двух основных элементов: себестоимости и прибыли. Себестоимость — это совокупность всех расходов, т.е. трудовых и материальных затрат на единицу услуги, а именно: расходы на оплату труда; начисления на заработную плату; прямые материальные расходы (стоимость потребляемых в процессе оказания услуги материальных ресурсов, включая медикаменты, реактивы и другие расходуемые материалы, питание); накладные расходы (непосредственно не относящиеся к оказанию медицинских услуг: канцелярские и хозяйственные расходы, оплата труда административно-хозяйственного аппарата, расходы на командировке и т.п.). Цены на платные медицинские услуги утверждаются администрацией ООО «Фемини Клиник».

1.9. Основанием для пересмотра цен могут быть:

- изменение внешних экономических условий (уровень инфляции, повышение стоимости расходных материалов, изменение заработной платы медицинского персонала, переоценка основных фондов, изменение норм амортизационных отчислений и т.д.),

- изменение нормативно-правовых актов, действующих на момент утверждения цен.

1.10. Средства, поступившие за оказание платных медицинских услуг, распределяются и используются Клиникой самостоятельно. Клиника вправе предоставить льготы по оказанию платных медицинских услуг отдельным категориям граждан за счет средств, полученных от оказания платных медицинских услуг.

2. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг

2.1. Платные медицинские услуги предоставляются в Клинике в виде первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной доврачебной, первичной врачебной и первичной специализированной медико-санитарной помощи, в амбулаторных условиях, в порядке и на условиях положений, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации, и настоящего положения.

При оказании медицинских услуг в Клинике соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

2.2. Платные медицинские услуги в Клинике могут предоставляться в полном объеме и стандартах медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе Пациента (его законного представителя), в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.3. Платные медицинские услуги в Клинике предоставляются при предоставлении пациентом (его законным представителем) в момент первичного обращения в Клинику:

- письменного согласия на обработку его персональных данных, в том числе на передачу третьему лицу - Заказчику медицинской услуги для пациента (в случае если договор на оказание платных медицинских услуг в отношении пациента заключается со страховой компанией или иным юридическим лицом) информации, содержащей врачебную тайну (в соответствии со ст. 13 Федерального закона № 323-ФЗ от «21» ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», требованиями статей 9-10 Федерального закона от 27.07.2006г. «О персональных данных» №. 152-ФЗ),

- Информированного добровольного согласия (или отказа от медицинского вмешательства) на виды медицинских вмешательств, включенным 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, по форме, установленной Приказом Министерства здравоохранения РФ от 20.132.2012г. N.1177н (в соответствии со ст.20 Федерального закона №323-ФЗ от «21» ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»),

- в случае заключения договора на оказание платных медицинских услуг между пациентом (его законным представителем) либо Заказчиком и ООО «Фемини Клиник»,

- в случае отказа пациента (законного представителя) предоставить (оформить) вышеуказанные документы, ООО «Фемини Клиник» вправе отказать пациенту в медицинском обслуживании.

2.4. Клиника предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствуют условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида. В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

2.5. Режим работы Клиники размещается на информационном стенде и в информационной сети «Интернет» на официальном сайте ООО «Фемини Клиник».

Изменение графика и режима работы Клиники в праздничные и выходные дни регламентируется приказом руководителя, и доводятся до сведения пациентов при обращении пациента в Клинику (в том числе по телефону).

Информацию о времени приема специалистов с указанием часов приема и процедуры, о времени и месте приема врачом можно получить на стендах Клиники, у администратора в устной форме, по телефону 8 (347) 225-6-025, на официальном сайте ООО «Фемини Клиник» <https://femini.clinic/>.

2.6. Пациент, желающий получить платные медицинские услуги, знакомится с информацией, размещенной на информационных стендах (стойках) в Клинике, либо на официальном сайте ООО «Фемини Клиник» в сети «Интернет», касающейся порядка и условий предоставления платных медицинских услуг в Клинике, утвержденным Прейскурантом цен на медицинские услуги, стоимостью программ медицинского обслуживания и, при согласии на оказание платных медицинских услуг, обращается в регистратуру Клиники для оформления необходимых документов.

2.6.1. Оформление договора на оказание платных медицинских услуг. При первичном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре Клиники при первичном обращении с пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг (договор с пациентом не заключается, если договор на оказание медицинских услуг заключен в отношении пациента с третьим лицом - Заказчиком).

2.6.2. Оформление медицинской карты. В регистратуре Клиники по первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта клиента (в том числе электронная медицинская карта), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), место работы. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и должна храниться в Клинике 5 лет. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещения Клиники без согласования с Главным врачом Клиники.

2.6.3. Оформление письменных согласий пациента. При первичном обращении Клинику пациент предоставляет в письменной форме:

- Информированное добровольное согласие (общее) на медицинские вмешательства в соответствии с требованиями и Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23 апреля 2012 г. N 390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи",

- Согласие на обработку персональных данных.

2.6.4. Медицинское заключение (результат исследования) предоставляется пациенту (его законному представителю) врачом после оказания медицинской услуги. В медицинском заключении врач отражает диагноз и рекомендации по лечению и информирует пациента (его законного представителя) о характере заболевания, методике и срокам лечения.

2.6.5. Акт выполненных работ, является документом подтверждающим сдачу-приемку услуг, полученных пациентом в Клинике, оформляется по факту оказания медицинских услуг в регистратуре Клиники или кассе, подписывается пациентом и сотрудником Клиники.

2.6.6. Расчет за медицинские услуги пациент (его законный представитель) осуществляет путем внесения денежных средств в кассу Клиники (в том числе с использованием платежных карт) в размере стоимости фактически оказываемых пациенту услуг, в день оказания медицинской услуги, если иные сроки оплаты не согласованы между пациентом (его законным представителем) и Клиникой. Клиника в обязательном порядке выдает пациенту (его законному представителю) документ, подтверждающий оплату медицинских услуг (чек, квитанция).

Расчеты за оказанные пациенту услуги в рамках договоров, заключенных с юридическими и физическими лицами - заказчиками услуги в отношении пациента, в рамках соглашений на приобретение программ медицинского обслуживания, производится в порядке, предусмотренном соответствующим договором (дополнением к договору) на оказание медицинских услуг.

2.7. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных Перечнем, работники Клиники обязаны предупредить об этом пациента (его законного представителя) заблаговременно.

Без согласия пациента (его законного представителя) ООО «Фемини Клиник» не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе (за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации).

2.8. В случае отказа от оказания услуг, пациенту (его законному представителю) подлежат возврату денежные средства пропорционально объема оказанных услуг. Денежные средства возвращаются по письменному заявлению пациента, в течение 10 (десяти) дней со дня предоставления пациентом такого заявления.

2.9. При оказании платных медицинских услуг Клиникой соблюдаются установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

3. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

3.1. В соответствии со ст. 13 Федерального закона РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

3.2. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется пациенту в доступной для него форме.

3.3. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставляется их законным представителем.

3.4. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если

пациент не запретил сообщать из об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передача такая информация.

3.5. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

3.6. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3.7. С целью осуществления контроля качества оказания медицинской помощи, предоставляемой пациенту в рамках договоров на оказание платных медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию, при получении письменного согласия пациента на раскрытие информации, составляющей врачебную тайну (пп. 2.7.3. настоящего положения), ООО «Фемини Клиник» вправе предоставлять заказчику услуги — страховой компании информацию о полученных пациентом медицинских услугах, о состоянии здоровья пациента, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, о наличии заболевания, об установленном диагнозе, о методах оказания медицинской помощи и результатах оказания медицинской помощи, в частности путем предоставления уполномоченным сотрудникам страховых компаний медицинской документации (медицинской карты), и иной документации в рамках договора на оказание платных медицинских услуг по договору добровольного медицинского страхования.

4. Права и обязанности пациентов.

4.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.2. Пациент имеет право:

1) на получение медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в медицинских организациях, включенных в реестр медицинских организаций, оказывающих медицинские услуги в рамках ОМС. (В соответствии со ст. 15 Федерального закона от «29» ноября 2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» медицинская помощь в сфере обязательного медицинского страхования (ОМС) оказывается медицинскими организациями включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере ОМС. Реестр медицинских организаций ведется территориальным фондом обязательного медицинского страхования (ТФФОМС), размещается в обязательном порядке из его официального сайта о сети «Интернет». ООО «Фемини Клиник» не оказывает медицинские услуги в сфере ОМС).

2) на выбор лечащего врача, с учетом согласия врача, в соответствии с законодательством РФ;

3) на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4) на получение консультаций врачей-специалистов, в том числе проведение по просьбе пациента (его законного представителя) консилиума врачей;

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

6) на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

7) на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

8) пациент (при достижении 15-летнего возраста) имеет право на получение в доступной форме информации о состоянии своего здоровья, на отказ от медицинского вмешательства;

9) на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании пациенту медицинской помощи;

10) на допуск к пациенту адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

11) знакомиться и получать медицинскую документацию (ее копии и выписки из медицинских документов), знакомиться с результатами проведенных с медицинскими заключениями в отношении пациента с указанием исследований, лечебных мероприятий и необходимых рекомендаций, в порядке, предусмотренном законодательством РФ;

12) иные права, предусмотренные действующим законодательством.

4.3. Пациент обязан:

1) соблюдать режим работы Клиники;

2) соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники;

3) оплачивать стоимость предоставляемых медицинских услуг;

4) соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в процедурные кабинеты в смешанной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

5) выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений;

6) соблюдать режим лечения, осуществлять при отсутствии медицинских противопоказаний, обязательные профилактические мероприятия, невыполнение которых создает угрозу здоровью пациента и здоровью окружающих;

7) соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами, включая медицинских работников, в случае, если он знает о наличии у него заболевания, представляющего опасность для окружающих;

8) сообщать сотрудникам Клиники сведения о наличии у пациента заболевания, представляющего опасность для окружающих, при использовании крови, биологических жидкостей, органов и тканей пациента как донора;

9) не полагаться на сомнительную, непроверенную информацию для принятия решения. Перепроверять сведения, полученные пациентом от лиц, не сведущих в медицинской области. В случае если полученная где-либо информация вызывает у пациента сомнения, пациент обязан проконсультироваться дополнительно со специалистом в данной области;

10) уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

11) оформлять в установленном порядке в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

12) представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

13) заблаговременно информировать ООО «Фемини Клиник» о необходимости отмены или изменения назначенного пациенту времени получения (оказания) медицинской услуги.

14) бережно относиться к имуществу Клиники;

15) приходить за 10 минут до назначенного времени оказания медицинских услуг

4.4. По требованию пациента (его законного представителя), либо заказчика Клиника предоставляет для ознакомления следующие документы:

- копию Устава ООО «Фемини Клиник»;
- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложениями перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность.

5. Права ООО «Фемини Клиник»

5.1. При оказании медицинских услуг ООО «Фемини Клиник» вправе:

1) приостановить оказание медицинских услуг в случае неоплаты медицинских услуг пациентом или заказчиком — третьим лицом;

2) не приступать к оказанию медицинских услуг и перенести срок оказания медицинских услуг на время, если:

- пациент не исполняет или ненадлежащим образом исполняет настоящие правила, в случае невыполнения пациентом требований Медицинского персонала Клиники, что препятствует надлежащему исполнению обязанностей ООО «Фемини Клиник» и/или создает угрозу для здоровья пациента или третьих лиц,

- оказание медицинских услуг пациенту в срок, указанный в Перечне (срок заранее согласованный с пациентом), направлении или других документах, противопоказано пациенту по состоянию здоровья (наличие острых воспалительных заболеваний, инфекционных заболеваний, в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и т.п.), при выявлении у пациента противопоказаний к проведению лечебно-диагностических мероприятий,

- пациент не предоставил результатов необходимых лабораторных, диагностических и иных исследований, необходимых для установления верного диагноза, назначенных медицинскими работниками (к непредоставлению результатов исследований приравнивается предоставление просроченных и/или сомнительных результатов исследований),

3) Не приступать к оказанию медицинской услуги, незамедлительно предупредив об этом пациента, и до урегулирования вопроса приостановить оказание медицинских услуг при обнаружении:

- вероятности возникновения неблагоприятных для пациента последствий в случае выполнения указаний пациента, в том числе по рекомендациям (направлениям) медицинских работников иных медицинских организаций, о способе оказания медицинской услуги, объеме оказания медицинских услуг или при нарушении пациентом рекомендации медицинских работников Клиники,

- необходимости проведения дополнительных исследований и/или оказания дополнительных услуг, с целью установления верного диагноза,

- иных независимых от ООО «Фемини Клиник» обстоятельств, которые могут повлиять на результат и качество оказания медицинских услуг или на сроки их оказания;

4) Отказать в предоставлении медицинских услуг:

- когда оказание таких услуг не предусмотрено лицензией ООО «Фемини Клиник» на осуществление медицинской деятельности и/или Прейскурантом,

- при отсутствии необходимых специалистов, оборудования, инструментария,
- при выявлении у пациента заболевания лечение которого возможно лишь в специализированном медицинском учреждении, оказывающем специализированную, и/или в стационарных условиях (в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи),

- если медицинское вмешательство, по мнению врача, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью пациента или угрожает его жизни;

5) Самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказание медицинской услуги пациенту, в случаях возникновения состояний пациента, требующих незамедлительного медицинского вмешательства;

6) в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день проведения исследования/медицинского вмешательства руководитель Клиники вправе назначить другого лечащего врача или по согласованию с пациентом перенести время оказания услуги на другой день;

7) в случае опоздания пациента к назначенному времени получения медицинской услуги, ООО «Фемини Клиник» оставляет за собой право переноса (на другое время) или отмены получения медицинской услуги;

8) ООО «Фемини Клиник» вправе с целью оказания медицинских услуг, привлекать третьих лиц, которые имеют лицензию на осуществление медицинской деятельности (соответствующего вида работ);

6. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг.

6.1. При заключении договора по требованию пациента (его законного представителя) и (или) заказчика им может быть предоставлена информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

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

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанные с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

6.2. Перед подписанием договора пациент (его законный представитель) уведомляется о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента, о чем расписывается в соответствующем уведомлении.

6.3. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается в письменной форме.

Договор подписывается уполномоченным сотрудником Клиники, имеющим соответствующую доверенность, оформленную в соответствии с требованиями законодательства, подписанную директором ООО «Фемини Клиник».

6.4. В случае если договор заключается между пациентом (его законным представителем) и Клиникой, он составляется в 2 экземплярах.

6.5. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

7. Ответственность

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

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

7.3. Клиника освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по оказанию платных медицинских услуг, причиной которого стало:

- нарушение пациентом условий договора на оказание платных медицинских услуг и/ или настоящих правил,

- в случаях, если несмотря на надлежащие действия врача, желаемый результат не был достигнут или возникли осложнения и побочные эффекты, связанные с биологическими особенностями организма пациента,

- в случае, если пациент не проинформировал медицинских работников Клиники о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях в случае если указанные нарушения имели место и явились причиной недостатков оказания медицинской помощи (вреда).

8. Порядок рассмотрения в ООО «Фемини Клиник» обращений граждан

8.1. Обращения граждан могут поступать в ООО «Фемини Клиник» в письменной форме (в том числе посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений), путем подачи жалобы (претензии), заявления на имя Главного врача Клиники или директора ООО «Фемини Клиник».

О факте получения жалобы работник ООО «Фемини Клиник», получивший жалобу незамедлительно информирует директора ООО «Фемини Клиник» и лицо, ответственное за рассмотрение жалоб.

8.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к Главному врачу Клиники, лично или через своего законного представителя, к директору ООО «Фемини Клиник» путем предоставления письменной претензии.

8.3. В целях реализации прав граждан на обращение, руководитель ООО «Фемини Клиник» (в т.ч. Главный врач) должен обеспечить: информирование граждан об их праве на обращение; регистрацию и учет поступивших обращений; рассмотрение поступивших обращений; принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений; подготовку и направление ответов заявителям; проведение анализа поступивших обращений и разработку мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

8.4. Все поступившие в письменной форме, по телефону Информационного центра Клиник, на интернет сайт обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан возлагается приказом директора на сотрудника ООО «Фемини Клиник». В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ руководителя по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения (в том числе копия протокола ВК), копия ответа заявителю. Срок хранения дел по обращениям граждан составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

8.5. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в журнале регистрации обращений граждан. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается приказом директора на работника. Учету подлежат все обвинения, поступившие в ООО «Фемини Клиник» в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций.

8.6. Все поступившие в ООО «Фемини Клиник» обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

8.7. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, руководитель принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

8.8. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено в ООО «Фемини Клиник» ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для просмотра ранее принятых решений, руководитель, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

8.9. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течении 10 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма ООО «Фемини Клиник» и подписываются руководителем. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе оказываются меры, принятые к виновным работникам.

8.10. В случае, если обращение поступило в ООО «Фемини Клиник» в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении или при отсутствии указания адреса в обращении - в договоре, заключенном с пациентом - физическим лицом (либо ином документе, содержащим сведения о заявителе). В случае, если обращение поступило в ООО «Фемини Клиник» по телефону информационного центра, ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя или на адрес электронной почты или по телефону, с которого произведен звонок. В случае, если обращение поступило в ООО «Фемини Клиник» по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.