

Утвержденоприказом № 8 от 2021г.

Директор ООО «БЕТТА КЛИНИКА»

 Л.Е. Дуденкова

**Правила**

**оказания платных медицинских услуг в ООО «БЕТТА КЛИНИКА»**

**1.Общие положения**

1.1. Настоящие Правила оказания платных медицинских услуг в ООО «БЕТТА КЛИНИКА» (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 РФ от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2021 года N 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 года N 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 15 мая 2012 г. N 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению», Приказом Минздравсоцразвития России от 18.04.2012 № 381н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи населению по профилю «косметология», иными нормативно-правовыми актами и локальными нормативными актами ООО «БЕТТА КЛИНИКА».

1.2. Настоящие Правила определяют процесс организации и оказания платных косметологических услуг в ООО «БЕТТА КЛИНИКА» и основано на нормах действующего законодательства Российской Федерации. Настоящие Правила утверждены в целях оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, удовлетворения потребности пациентов в услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими. Настоящие Правила являются частью Договора на оказание платных медицинских услуг, носят характер публичного договора при оказании косметологических услуг в ООО «БЕТТА КЛИНИКА» и являются обязательными для исполнения как потребителями (пациентами), так и сотрудниками Клиники (исполнителя). Действие настоящих Правил распространяется на Договоры на оказание платных медицинских услуг, заключенные с потребителями (пациентами) и заказчиками.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех лиц, заключивших Договор на оказание платных медицинских услуг с ООО «БЕТТА КЛИНИКА».

1.4. ООО «БЕТТА КЛИНИКА» оказывает первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях на основании действующей Лицензии на осуществление медицинской деятельности №Л041-01164-52/00336034, предоставленной 18.10.2019г. Министерством здравоохранения Нижегородской области (603022, г. Н.Новгород, ул.Малая Ямская, д. 78, тел. (831) 435-79-23). Перечень работ (услуг), составляющих лицензируемый вид деятельности: при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: медицинскому массажу; сестринскому делу в косметологии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности); дерматовенерологии; диетологии; косметологии; мануальной терапии; неврологии; организации здравоохранения и общественному здоровью; остеопатии; рефлексотерапии; травматологии и ортопедии; физиотерапии; эндокринологии.

 Сведения о лицензии содержатся в едином государственном реестре Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения на сайте в сети Интернет по адресу: https://roszdravnadzor.gov.ru/services/licenses. Данные о лицензии, содержащейся в реестре, имеют статус открытых данных. Лицензия Исполнителя находится в свободном доступе на информационных стендах (стойках) Исполнителя, а также на сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» https://bettaclinic.ru/.

1.5. Медицинские услуги Клиника оказывает по предварительной записи всем обратившимся за их получением физическим лицам, с учетом возрастных ограничений, установленных законодательством Российской Федерации, и требований, предъявляемых к определенному виду медицинских услуг, на основании договоров на оказание платных медицинских услуг.

 1.6. Клиника не участвует в программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и не оказывает медицинские услуги без взимания платы.

1.7. Пациенту (потребителю), заказчику в доступной форме путем размещения соответствующей информации в свободном доступе на информационных стендах (стойках) Клиники, а также на сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» предоставляются сведения о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующие платные услуги (его профессиональном образовании и квалификации).

1.8. Медицинские услуги в Клинике организуется и оказывается в соответствии с Положением об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению, утвержденному Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 15 мая 2012 г. N 543н, в соответствии с Порядком оказания медицинской помощи населению по профилю «косметология», утвержденным Приказом Минздравсоцразвития России от 18.04.2012 № 381н «Об утверждении, на основе клинических рекомендаций.

**2. Термины и определения**

2.1. Для целей настоящих Правил применяются следующие термины:

**медицинская помощь** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

**медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

**медицинское вмешательство** - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность, виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

**экстренная медицинская помощь** - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;

**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;

**исполнитель** – Общество с ограниченной ответственностью «БЕТТА КЛИНИКА» (ИНН 5260460810; КПП 526001001; ОГРН 1195275005089);

**профилактика** - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного воздействия, на здоровье человека факторов среды его обитания;

**диагностика** - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, рентгенологических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контролю этих мероприятий;

**лечение** - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

**пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи, независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

**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";

**законный представитель пациента (несовершеннолетнего лица, недееспособного лица, лица, ограниченного в дееспособности)** - родители, усыновители, опекуны, попечители несовершеннолетнего, а также органы опеки и попечительства, организации, в которых под надзором находятся недееспособные граждане. Законный представитель пациента выступает в отношениях с исполнителем в качестве заказчика и несет ответственность за выполнение пациентом (потребителем) указаний (рекомендаций, назначений и пр.) исполнителя;

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

**медицинский работник** - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности;

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

**3. Информация об исполнителе и оказываемых медицинских услугах**

1. Исполнитель размещает бесплатно в Клинике в доступном для пациентов (потребителей) и заказчиков месте достоверную информацию в доступной форме, включающую в себя: наименование организации; сведения о местонахождении организации; адрес осуществления медицинской деятельности; данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; режим работы; сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности; перечень платных медицинских услуг, предоставляемых исполнителем, с указанием их стоимости; сведения о медицинских работниках, участвующих в оказании платных медицинских услуг, уровне их образования и квалификации; условия предоставления и получения платных медицинских услуг; сроки оказания медицинских услуг; права и обязанности пациентов; адрес сайта Клиники в информационно-телекоммуникативной сети «Интернет», адреса и телефоны организации по защите прав потребителей и органа управления здравоохранения.
2. Указанная в п.3.1. информация размещается на информационных стендах (стойках) Клиники, а также на сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в наглядной и доступной форме.

**4. Договор на оказание платных медицинских услуг**

4.1.  Платные медицинские услуги в ООО «БЕТТА КЛИНИКА» предоставляются на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного пациентом (потребителем) или заказчиком в пользу пациента с Клиникой. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление пациента (потребителя) или законного представителя пациента приобрести медицинскую услугу на возмездной основе. При наличии возможности оказать запрашиваемую пациентом (потребителем) или заказчиком медицинскую услугу исполнитель заключает Договор на оказание платных медицинских услуг с пациентом (потребителем) или заказчиком.

4.2. Договор на оказание платных медицинских услуг по правовой природе в соответствии с пунктом 1 статьи 426 ГК РФ является публичным договором, особенность которого заключается в обязанности медицинской организации предоставлять медицинские услуги каждому, кто к ней обратится.

4.3. До заключения договора с Клиникой пациент (потребитель), заказчик должны ознакомиться с информацией об исполнителе и оказываемых им медицинских и иных услугах, о режиме работы и графике приема специалистами, с информацией о специалистах, с уведомлением о несоблюдении указаний (рекомендаций) медицинских работников Исполнителя в порядке, установленном пунктом 15 Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также с действующим в Клинике прейскурантом (стоимостью услуг исполнителя), и локальными нормативными актами, действующими в Клинике.

4.4. Исполнитель обязан предоставить пациенту (потребителю), заказчику по его/ее запросу для ознакомления образцы договоров (других документов) на оказание медицинских услуг.

4.5. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается в письменной форме и содержит следующие сведения:

4.5.1. наименование, местонахождение (юридический адрес), основной государственный регистрационный номер (ОГРН) исполнителя и сведения об органе, осуществившем государственную регистрацию медицинской организации-исполнителя, индивидуальный номер налогоплательщика;

4.5.2. фамилия, имя, отчество, телефон, паспортные данные, адрес регистрации, адрес фактического места жительства, страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), ИНН пациента (потребителя);

4.5.3. фамилия, имя, отчество, телефон, паспортные данные, адрес регистрации, адрес фактического места жительства, страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), ИНН заказчика (законного представителя пациента);

4.5.4. сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности;

4.5.5. перечень и стоимость платных медицинских услуг в соответствии с номенклатурой медицинских услуг, предоставляемых по договору, и которые содержатся в прейскуранте исполнителя;

4.5.6. сроки и порядок оплаты медицинских услуг;

4.5.7. условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

4.5.8. должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) пациента (потребителя), заказчика, и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

4.5.9. ответственность сторон за невыполнение условий договора;

4.5.10. порядок изменения и расторжения договора;

4.5.11. согласие на обработку персональных данных;

4.5.12. иные условия, определяемые по соглашению сторон.

4.6. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у пациента (потребителя). В случае если договор заключается пациентом (потребителем) и Исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

4.7. При первичном обращении в Клинику в целях заключения Договора на оказание платных медицинских услуг пациент (потребитель) и/или заказчик обязан предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

4.7.1. Законный представитель пациента при обращении в Клинику предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт), и документ, подтверждающий полномочия представителя:

• для родителей (усыновителей) – свидетельство о рождении ребенка или документ, который подтверждает родство заявителя (законность представления прав ребенка);

• для опекунов и попечителей – решение органа опеки и попечительства о назначении опеки или попечительства над представляемым лицом;

• для представителей организаций, осуществляющих надзор за помещенными в них недееспособными или не полностью дееспособными гражданами – документы, удостоверяющие полномочия представителей организации в отношении представляемых лиц.

4.8. Пациент (потребитель), заказчик, законный представитель пациента обязаны предоставлять документ, удостоверяющий личность (а для законного представителя также документ, подтверждающий полномочия представителя), при каждом обращении к исполнителю за получением медицинских и иных услуг.

4.9. Пациент (потребитель) и\или заказчик, и\или законный представитель в силу положений законодательства Российской Федерации в сфере защиты персональных данных, при заключении договора дают согласие на обработку Клиникой его (ее, их) персональных данных.

4.10. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан сообщить об этом пациенту (потребителю), заказчику в устной форме и согласовать с ним в письменной форме дополнительный объем оказываемых по договору платных медицинских услуг. Дополнительные услуги оказываются исполнителем только при условии получения согласия пациента (потребителя), законного представителя пациента на их получение.

4.10.1. Отказ пациента (потребителя), законного представителя пациента от получения дополнительных услуг оформляется письменно, с разъяснением пациенту (потребителю), законному представителю пациента последствий такого отказа. Ответственность за последствия такого отказа несет пациент (потребитель), законный представитель пациента.

4.11. В случае отказа пациента (потребителя), законного представителя пациента после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Отказ пациента (потребителя), законного представителя пациента от получения медицинских услуг оформляется в письменной форме. При этом пациент (потребитель), законный представитель пациента оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

4.12. Исполнитель обязан оказать платную медицинскую услугу, качество которой должно соответствовать условиям Договора, а при отсутствии или неполноте условий Договора - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида действующим законодательством Российской федерации.

4.13. Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора в случаях:

4.13.1. отказа пациента (потребителя), законного представителя пациента дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

4.13.2. невозможности оказания пациенту (потребителю), медицинских услуг, соответствующих установленным законом требованиям к качеству и безопасности таких медицинских услуг;

4.13.3. наличия или выявления противопоказаний у пациента (потребителя) к медицинскому вмешательству или непроведения (отсутствия) пациентом (потребителем) необходимых мер (процедур) предварительной подготовки к предстоящему медицинскому вмешательству;

4.13.4. отсутствия у исполнителя возможности оказать медицинскую услугу по причине отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом (потребителем), и его лечения, при условии, что исполнитель не имеет возможности предоставить пациенту (потребителю) другого врача той же квалификации;

4.13.5. если в процессе лечения пациент (потребитель), законный представитель будет настаивать на изменении методики лечения и/или оказании таких услуг, применении лекарственных препаратов и/или медицинских изделий, которые не соответствуют медицинским показаниям, несовместимы с медицинскими стандартами и правилами, нецелесообразны для пациента (потребителя) или противопоказаны ему по медицинским основаниям;

4.13.6. невозможности оказания пациенту (потребителю), услуг в связи с отсутствием лицензии у исполнителя на медицинскую деятельность, запрашиваемую пациентом (потребителем), законным представителем пациента;

**5. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и информированный добровольный отказ от медицинского вмешательства**

5.1. Платные медицинские услуги в ООО «БЕТТА КЛИНИКА» оказываются при условии получения от пациента (потребителя), его законного представителя в письменной форме информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

В силу ст. 20 Федерального закона 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» 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, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

5.2. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает законный представитель в отношении лица, не достигшего возраста 15 (пятнадцати) лет, либо лица, больного наркоманией и не достигшего возраста 16 (шестнадцати) лет, или лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство.

5.3. Лицо, достигшее возраста 15 (пятнадцати) лет, либо лицо, больное наркоманией и достигшее возраста 16 (шестнадцати) лет, имеет право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него.

5.4. На первичной консультации врач либо иной медицинский работник до начала оказания медицинских услуг предоставляет пациенту (потребителю), его законному представителю возможность ознакомиться с информированным согласием, а так же разъясняет в доступной форме полную информацию о предстоящем медицинском вмешательстве, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах предстоящего медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, расшифровывает медицинские термины на доступный язык.

5.5. Информированное добровольное согласие оформляется в письменном виде в одном экземпляре по установленной форме, подписывается пациентом (потребителем), его законным представителем, а также лечащим врачом (медицинским работником), и подшивается в медицинскую документацию пациента (потребителя).

5.6. При ознакомлении с информированным согласием, и в случае намерения подписать его и получить медицинскую услугу в предложенном объеме, пациент (потребитель), его законный представитель собственноручно ставит подпись во всех отведенных для подписи местах, а также указывает дату.

5.7. Перед выполнением каждого нового вида медицинского вмешательства пациенту (потребителю), его законному представителю предлагается для ознакомления и подписания соответствующая форма информированного добровольного согласия.

5.8. Если пациент (потребитель) продолжает лечение в Клинике по поводу того же вида лечения, то информированное согласие, составленное в начале такого лечения, сохраняет свою силу, в том числе в случае замены лечащего врача (иного медицинского работника).

5.9. В случае отсутствия у лечащего врача (медицинского работника) определенной формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, такое согласие составляется врачом (медицинским работником) в письменной форме самостоятельно, на отдельном листе и после его оформления и подписания пациентом (потребителем), его законным представителем подшивается в медицинскую документацию пациента (потребителя), либо собственноручно вписывается врачом в медицинскую карту пациента (потребителя).

5.10. Во всех случаях пациент (потребитель), его законный представитель знакомится с информированным добровольным согласием на медицинское вмешательство под роспись.

5.11. Информированное добровольное согласие действительно в течение всего срока оказания медицинских услуг в Клинике.

5.12. Пациент (потребитель), его законный представитель имеет право отказаться от одного или нескольких видов медицинских вмешательств или потребовать его (их) прекращения (в том числе в случае, если было оформлено информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств).

5.13. При отказе от любого вида медицинского вмешательства лечащий врач (медицинский работник) предоставляет пациенту (потребителю), его законному представителю возможность ознакомиться с формой отказа от медицинского вмешательства, а так же разъясняет в доступной форме полную информацию о возможных последствиях такого отказа, в том числе, вероятность развития осложнений заболевания (состояния).

5.14. Отказ от одного или нескольких видов вмешательств оформляется в письменном виде в одном экземпляре по установленной форме, подписывается пациентом (потребителем), его законным представителем, а также врачом (медицинским работником), оформившим такой отказ, и подшивается в медицинскую документацию пациента (потребителя).

5.15. В случае отсутствия у лечащего врача (медицинского работника) определенной формы отказа от медицинского вмешательства, такой отказ составляется самим пациентом (потребителем), его законным представителем собственноручно в письменной форме на отдельном листе, и подшивается в медицинскую документацию пациента (потребителя), либо собственноручно вписывается пациентом (потребителем), его законным представителем в медицинскую карту, либо вписывается лечащим врачом в медицинскую карту пациента (потребителя). Во всех случаях отказ от медицинского вмешательства подписывается пациентом (потребителем), его законным представителем лично, с указанием полных фамилии, имени и отчества, также ставится дата оформления отказа от медицинского вмешательства.

**6. Права и обязанности пациента (потребителя)**

6.1. Пациент (потребитель) имеет право:

6.1.1. На получение платных медицинских и иных немедицинских услуг, качество которых соответствует условиям договора и предъявляемым законодательством РФ требованиям к такого вида услугам, а также на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

6.1.2. На полную и достоверную информацию об исполнителе и оказываемых им услугах, условиях их предоставления, в том числе на получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

6.1.3. На оказание медицинских услуг при условии дачи информированного добровольного согласия на соответствующий вид медицинского вмешательства;

6.1.4. На информированный добровольный отказ от медицинского вмешательства, который оформляется в письменной форме, от получения медицинских услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов. При отказе пациента (потребителя) от получения услуг риск последствий, вызванных таким отказом, несет пациент (потребитель).

6.1.5. На выбор лиц, которым в интересах пациента (потребителя) может быть передана информация о состоянии его здоровья;

6.1.6. На защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

6.1.7. На облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами. Обезболивание при оказании соответствующего вида медицинских услуг выполняется при условии получения информированного добровольного согласия пациента (потребителя) на такой вид медицинского вмешательства.

6.1.8. На возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинских услуг ненадлежащего качества;

6.1.9. На получение в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего 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;

6.1.10. На непосредственное ознакомление в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

6.1.11. На получение копий медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента (потребителя), и выписок из нее, в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации и настоящих Правил;

6.1.12. Иные права, предусмотренные Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», и иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации.

6.2. Пациент (потребитель) обязан:

6.2.1. Заботиться о сохранении своего здоровья, принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья, своевременно обращаться за медицинской помощью;

6.2.2. Предоставить необходимую для исполнителя информацию о состоянии своего здоровья, о перенесенных заболеваниях, операциях, травмах, проведенных ранее процедурах, обследованиях и проведенном ранее лечении, имеющихся у него (нее) аллергических реакциях, принимаемых им (ею) лекарственных средствах и используемых медицинских изделиях, а также иные сведения, которые могут сказаться на качестве оказываемых исполнителем услуг или вызвать осложнения;

6.2.3. Строго соблюдать и выполнять все назначения, предписания и рекомендации исполнителя (медицинского работника, оказавшего услуги), в процессе получения услуг, а также после их оказания;

6.2.4. Соблюдать действующие у исполнителя Правила поведения пациентов, утвержденные локальным актом Исполнителя;

6.2.5. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период лечения в Клинике, а также после выполненного медицинского вмешательства;

6.2.6. Немедленно информировать лечащего врача или главного врача Клиники об изменении состояния своего здоровья после проведенного лечения;

6.2.7. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов (потребителей), заказчиков, посетителей и работников Клиники;

6.2.8. Посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы. При посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

6.2.9. Соблюдать санитарно-противоэпидемический режим, установленный в Клинике;

6.2.10. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинских услуг;

6.2.11. Иные обязанности, предусмотренные Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», и иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации.

**7. Порядок оказания платных медицинских услуг**

7.1. Пациент (потребитель), законный представитель пациента должен содействовать лечебному процессу, неукоснительно соблюдая требования и рекомендации лечащего врача (медицинского персонала, оказывающего медицинские услуги) как в процессе выполнения медицинского вмешательства, так и рекомендации после его выполнения.

7.2. Пациент (потребитель), законный представитель пациента не вправе без указаний лечащего врача и/или иного медицинского персонала каким- либо образом вмешиваться в лечебный процесс (в процесс выполнения медицинского вмешательства).

7.3. Пациенты (потребители), не достигшие 15-летнего возраста принимаются только в сопровождении своих законных представителей (родителей, попечителей, усыновителей, опекунов) при условии предоставления их законными представителями соответствующих документов, подтверждающих их полномочия.

7.4. Пациент (потребитель), законный представитель пациента:

7.4.1. перед началом оказания медицинских услуг в Клинике ознакомиться с внутренней документацией исполнителя (настоящими Правилами, Правилами поведения пациентов, и другими локальными нормативными актами исполнителя);

7.4.2. немедленно извещать лечащего врача (медицинского работника Клиники) обо всех изменениях в состоянии своего здоровья (состоянии здоровья пациента) и изменениях в приеме медикаментов при каждом посещении врача;

7.4.3. при появлении боли, дискомфорта и других жалоб после лечения (медицинского вмешательства), немедленно известить главного врача Клиники или Управляющего Клиники, или дежурного администратора, либо посетить Клинику исполнителя для решения вопроса об оказании медицинской помощи;

7.4.4. обязуется строго выполнять все предписания и рекомендации врача и медицинского персонала исполнителя;

7.4.5. подтвердить личной подписью дачу информированного добровольного согласия на предстоящее медицинское вмешательство и имеет право в любое время письменно отказаться от медицинского вмешательства.

7.5. Исполнитель информирует пациента (потребителя), законного представителя пациента о состоянии здоровья пациента (потребителя), 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 проведенного лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения.

7.6. Исполнитель обязуется ставить в известность пациента (потребителя), законного представителя пациента о возникших в процессе медицинского вмешательства обстоятельствах, которые могут привести к расширению, увеличению, изменению объема оказываемых услуг и возможным осложнениям, а также к изменению или отказу от запланированного лечения, в том числе о необходимости проведения дополнительных исследований.

7.7. Исполнитель после выполненного медицинского вмешательства обязан выдать рекомендации (назначения), которые пациент (потребитель) обязан выполнять для достижения и сохранения результата медицинского вмешательства. Пациент (потребитель), законный представитель пациента подтверждает личной подписью факт ознакомления с назначениями и рекомендациями лечащего врача.

7.8. Исполнителем в обязательном порядке при оказании платных медицинских услуг должны соблюдаться установленные требования к оформлению и ведению медицинской документации, ведению учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

7.9. Исполнитель обязан обеспечивать соответствие предоставляемых платных медицинских услуг требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.

7.10. При отсутствии ситуации, угрожающей жизни и здоровью исполнитель вправе не приступать к оказанию услуг, а начатые услуги приостановить в случаях, если имеет место нарушение пациентом (потребителем) и/или его законным представителем своих обязательств по договору, которое препятствует надлежащему исполнению исполнителем своих обязательств, в том числе, но не ограничиваясь:

7.10.1. непредоставление пациентом (потребителем) и/или его законным представителем результатов проведенного исследования, выполненного в другой медицинской организации;

7.10.2. невыполнение мер по подготовке к предстоящей процедуре/манипуляции, о которых пациенту (потребителю) и/или его законному представителю было сообщено заранее;

7.10.3. выявления у пациента (потребителя) временных противопоказаний к предстоящей процедуре/манипуляции;

7.11. Исполнитель обязан приступить к оказанию медицинских услуг после устранения пациентом (потребителем) и/или его законным представителем обстоятельств, препятствующих надлежащему исполнению исполнителем своих обязательств по договору.

7.12. При отсутствии ситуации, угрожающей жизни и здоровью пациента (потребителя), Клиника вправе отказать пациенту (потребителю) в приеме в случае, если:

7.12.1. Пациент (потребитель), законный представитель пациента отказывается от оформления Договора и/или дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;

7.12.2. Пациент (потребитель), законный представитель пациента отказывается от предложенного и согласованного медицинского вмешательства;

7.12.3. Пациент (потребитель), законный представитель пациента находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения и/или нарушает общественное спокойствие в помещениях исполнителя;

7.12.4. Пациент (потребитель), законный представитель пациента нарушает Правила поведения пациентов в Клинике;

7.12.5. Пациент (потребитель), законный представитель пациента находится в состоянии повышенной возбудимости, которая может негативно сказаться на безопасности персонала исполнителя или других пациентов;

7.12.6. Пациент (потребитель), законный представитель пациента против применения дополнительных средств защиты, если медицинский персонал требует применения дополнительных средств защиты для осуществления лечебного процесса или если применение таких средств опредлено самой техникой (методикой) проведения процедуры;

7.12.7. Отсутствует возможность оказания услуг Пациенту вследствие наступления обстоятельств, не зависящих от Исполнителя и имеющих чрезвычайный характер (болезнь врача, отключение электроэнергии, выход из стоя оборудования и пр.);

7.12.8. Пациента (потребителя), не достигшего возраста 15 лет, сопровождают не его законные представители, либо лица, у которых отсутствуют документы, подтверждающие статус законного представителя пациента.

7.13. Лечащий врач в соответствии с п. 3 ст. 70 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента (потребителя), если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента (потребителя) и здоровью окружающих, без указания причин такого отказа. При отказе лечащего врача от наблюдения и лечения пациента (потребителя), исполнитель обязуется организовать замену лечащего врача;

7.13.2. Лечащий врач вправе принять решение об отказе от наблюдения и лечения пациента (потребителя) в том числе: если врач чувствует себя недостаточно компетентным, не располагает необходимыми техническими возможностями для оказания должного вида помощи; данный вид медицинской помощи противоречит нравственным принципам врача; если врач полагает, что между ним и пациентом (потребителем) нет необходимого взаимного доверия; врач не в состоянии установить с пациентом (потребителем) терапевтическое сотрудничество (отношения с пациентом (потребителем), когда пациент (потребитель) становится «терапевтическим союзником» врача, на основе взаимной ответственности и взаимного доверия);

7.14. в случае отказа единственного специалиста Клиники, являющегося лечащим врачом, от наблюдения за пациентом (потребителем), Клиника имеет право отказать пациенту (потребителю) в оказании услуг без замены врача (вследствие отсутствия его замены) и без направления пациента (потребителя) для оказания таких услуг к третьему лицу.

**8. Порядок оплаты медицинских услуг**

8.1. Цена услуг определяется в соответствии с действующим на момент оказания услуги прейскурантом исполнителя, с которым пациент (потребитель), заказчик обязан ознакомиться до подписания договора. Общая стоимость услуг по договору определяется исходя из фактического объема оказанных услуг.

8.2. Объем и Перечень платных медицинских услуг, оказываемых по договору на оказание платных медицинских услуг, сроки их оказания и стоимость, согласовываются сторонами в приложениях к договору на оказание платных медицинских услуг, которые являются неотъемлемой частью заключенного сторонами договора.

8.3. После получения пациентом (потребителем) услуг, стороны составляют Акт оказанных услуг, при подписании которого заказчик подтверждает факт получения услуг пациентом (потребителем) согласно перечню, указанному в Акте, по стоимости услуг согласно действующему прейскуранту и выражает согласие на их оплату.

8.4. Оплата за оказанные медицинские услуги производится пациентом (потребителем), заказчиком согласно Акту оказанных услуг, который является неотъемлемой заключенного сторонами договора, в сумме, указанной в Акте. После каждой оплаты пациенту (потребителю), заказчику выдается кассовый чек (квитанция) об оплате.

8.5. Оплата услуг исполнителя производится пациентом (потребителем), заказчиком непосредственно в день их оказания путем внесения наличных денежных средств в кассу исполнителя либо безналичным путем с использованием банковской карты (при наличии технической возможности у исполнителя) после подписания сторонами Акта оказанных услуг.

8.6. Исполнитель имеет право попросить пациента (потребителя), заказчика предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность при оплате им медицинских услуг с использованием банковской карты.

8.7. При изменении прейскуранта исполнителя в процессе оказания медицинских услуг, изменению подлежит только стоимость последующих медицинских услуг, стоимость ранее оплаченных услуг не меняется. Об изменении прейскуранта пациент (потребитель), заказчик уведомляется посредством размещения актуального прейскуранта на сайте исполнителя и/или в Клинике в свободном и доступном для ознакомления месте.

**9. Порядок предоставления скидок и проведения акций в ООО «БЕТТА КЛИНИКА»**

9.1. Пациент (потребитель), заказчик вправе получить скидки на услуги исполнителя в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами, а также в рамках дополнительно проводимых исполнителем акций. Акции и предоставление скидок являются мероприятиями, проводимыми Клиникой, в целях привлечения клиентов, повышения коммерческих показателей работы Клиники, повышения лояльности пациентов, достижения наиболее полного удовлетворения пациентов в процессе сотрудничества с Клиникой.

9.2. Акции и скидки ООО «БЕТТА КЛИНИКА» не являются лотереей (в том числе стимулирующей), так как не основаны на принципе случайного определения выигрышей.

9.3. Акции и скидки являются публичными и открытыми. Акции и специальные предложения (скидки) проводятся в виде, выбранном Клиникой, и могут принимать форму: скидок, предоставления подарков, предоставления бесплатных услуг, а также любую другую форму, выбранную Клиникой.

9.4. Участниками акций (использования скидок) могут стать следующие категории лиц, являющихся гражданами Российской Федерации:

- дееспособные лица, достигшие возраста 18 (восемнадцати) лет;

- несовершеннолетние лица, достигшие возраста 14 лет, только с согласия своих законных представителей.

Участие в акции (использование скидок) не является обязательным.

9.5. Размеры и условия предоставления постоянно действующих скидок устанавливаются Приказом руководителя Клиники.

9.6. Организатором является Общество с ограниченной ответственностью "БЕТТА КЛИНИКА"

ИНН 5260460810 КПП 526001001. ОГРН 1195275005089

Лист записи Единого государственного реестра юридических лиц от 31.01.2019 года выдан Межрайонной ИФНС №15 по Нижегородской области

Юридический адрес: г.Нижний Новгород, ул.Пискунова, дом 29

Тел.: 28-10-888, 28-30-601

Территорией проведения акций (предоставления скидок) является адрес места осуществления медицинской деятельности, согласно действующей лицензии ООО «БЕТТА КЛИНИКА» на медицинскую деятельность, предоставленной Министерством здравоохранения Нижегородской области: г.Нижний Новгород, ул.Пискунова, дом 29, пом. П28.

9.7. ООО «БЕТТА КЛИНИКА» имеет право:

9.7.1. разрабатывать, предлагать, предоставлять пациентам (потребителям), заказчикам акции, скидки, специальные предложения;

9.7.2. для каждой новой акции издавать специальное Положение или Приказ руководителя, которые будет являться неотъемлемой частью настоящих Правил. Срок действия и условия проведения такой акции устанавливаются в указанном Положении или Приказе руководителя;

9.7.3. при предоставлении участникам (пациентам (потребителям), заказчикам) скидок на медицинские услуги, условия и порядок их предоставления, а также срок действия скидок указывать в отдельном Положении или Приказе руководителя, которое будет являться неотъемлемой частью настоящих Правил;

9.7.4. продлевать ранее заявленные сроки действия акций (специальных предложений, скидок);

9.7.5. сопровождать проведение акций (предоставление скидок) соответствующей информационно-рекламной деятельностью;

9.7.6. отказать в участии в акции (предоставлении скидки), если участниками (пациентами (потребителями), заказчиками) не будут соблюдены условия, установленные настоящими Правилами, а также Положениями или Приказами руководителя, регулирующими условия проведения отдельных акций (предоставления скидок);

9.7.7. на свое собственное усмотрение признать недействительными любые действия участников (пациентов (потребителей), заказчиков) акции, а также запретить дальнейшее участие в акции или запретить дальнейшее предоставление скидок любому лицу, в отношение которого у Клиники возникли обоснованные подозрения в том, что он подделывает или извлекает выгоду из любой подделки данных, необходимых для участия в акции или для получения скидки, или же для возврата денежной суммы, потраченной на акционные медицинские услуги (медицинские услуги, предоставленные со скидкой), или же осуществляет действия с намерением досаждать, оскорблять, угрожать или причинять беспокойство сотрудникам Клиники, другому участнику и любому иному лицу, которое может быть связано с акцией (предоставлением скидки);

9.7.8. изменять условия или отменять акцию (скидку) в любой момент, при этом уведомление участников об изменении условий или отмене акции производится любым доступным для участников способом (размещение объявления в помещениях Клиники, размещение соответствующей информации на сайте Клиники, размещение соответствующе информации на официальных страницах Клиники в соцсетях, в регистратуре Клиники, на рекламной продукции Клиники, по контактным номерам телефонов и т.д.);

9.8. Пациенты (потребители), заказчики -участники акций (получения скидок) имеют право:

9.8.1. требовать полную, достоверную информацию об акциях (скидках), а также получать информацию об изменениях в условиях проводимой акции (предоставляемых скидках), для этого обращаясь к любому из доступных источников, перечисленных в п.9.7.8 настоящих Правил, а также прочим источникам информации о проводимых Клиникой акциях и предоставляемых скидках;

9.8.2. принимать участие в акциях, получать скидки, специальные предложения в полном объеме в соответствии с условиями, установленными Клиникой.

9.9. Клиника обязуется:

9.9.1. предоставить пациентам (потребителям), заказчикам -участникам медицинские услуги по акции (со скидкой) в том же объеме и с тем же качеством, как если бы эти услуги предоставлялись на общих условиях (без акции, без скидки);

9.9.2. проводить акции и предоставлять скидки в строгом соответствии с условиями, заявленными пациентам (потребителям), заказчикам -участникам.

9.10. Пациенты (потребители), заказчики -участники акций (получения скидок) обязаны:

9.10.1. соответствовать пункту 9.4. настоящих Правил;

9.10.2. соблюдать настоящие Правила, совершить все действия, заявленные Клиникой для участия в акции (для получения скидки).

9.10.3. соблюдать Правила поведения пациентов в Клинике.

9.11. Клиника не несет ответственности за несоблюдение, несвоевременное выполнение Пациентами (потребителями), заказчиками -участниками настоящих Правил, а также иных Положений и/или Приказов руководителя, изданных в соответствии с положениями настоящих Правил.

9.12. Участие в акции является подтверждением того, что Пациенты (потребители), заказчики -участники ознакомлены и согласны с настоящими Правилами, и иными Положениями, и/или Приказами руководителя, изданными в соответствии с положениями настоящих Правил.

9.13. Скидки и акции не суммируются. Скидки на услуги, отмеченные в прейскуранте специальным знаком, не распространяются.

9.14. При приобретении Пациентом (потребителем), заказчиком -участником курса процедур (услуг), на который предоставляется скидка, такая скидка распространяется на стоимость услуг при посещении пациентом (потребителем) всех запланированных процедур. В случае полного отказа пациента (потребителя) -участника от получения медицинских услуг, входящих в курс процедур, при условии, что оказание услуг по оплаченному курсу процедур не началось, Пациенту (потребителю), заказчику -участнику возвращается сумма стоимости такого курса в размере внесенной суммы.

В случае отказа пациента (потребителя) -участника от получения медицинских услуг, входящих в курс процедур, частично, перерасчет стоимости потребленных услуг производится по Прейскуранту, действующему на момент отказа пациента (потребителя) -участника от получения медицинских услуг без учета скидки. В таком случае оплате подлежит стоимость фактически оказанных пациенту (потребителю) медицинских услуг исходя из их стоимости, указанной в прейскуранте исполнителя, действующего на день отказа пациента (потребителя) от их получения.

9.15. В случае возникновения ситуаций, допускающих неоднозначное толкование настоящих Правил, иных Положений, и/или Приказов руководителя изданных в соответствии с положениями настоящих Правил, и/или вопросов, не урегулированных настоящими Правилами (иными Положениями и\или Приказами руководителя, изданными в соответствии с положениями настоящих Правил), окончательное решение о таком толковании и/или разъяснения дается непосредственно и исключительно ООО «БЕТТА КЛИНИКА».

9.16. В остальных случаях, не предусмотренных настоящим разделом Правил, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

**10. Положения о врачебной тайне при оказании медицинских услуг**

 **в ООО «БЕТТА КЛИНИКА»**

10.1. Врачебная тайна – сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении (часть 1 статьи 13 ФЗ № 323-ФЗ от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»). Сохранение врачебной тайны является правовой обязанностью и моральным долгом каждого медицинского работника и иного лица, имеющего доступ к сведениям конфиденциального характера, отнесенным к врачебной тайне.

Медицинская организация обязана соблюдать врачебную тайну. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента (потребителя), проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях, допускается с письменного согласия гражданина или его законного представителя.

10.2. К сведениям, составляющим врачебную тайну, относятся: сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи; сведения о состоянии здоровья и диагнозе гражданина; иные сведения, полученные при медицинском обследовании и лечении гражданина.

10.3. В соответствии с частью 3.1. статьи 13 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 года после смерти гражданина допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, супругу (супруге), близким родственникам (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сёстрам, внукам, дедушкам, бабушкам) либо иным лицам, указанным гражданином или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, по из запросу, если гражданин или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

10.4. В соответствии с частями 4, 5 статьи 22 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 года пациент (потребитель) 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. Супруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо иные лица, указанные пациентом (потребителем) или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент (потребитель) или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну. Порядок ознакомления с медицинской документацией пациента устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, а также настоящими Правилами.

10.5. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. Супруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право получать медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, а также настоящими Правилами.

10.6. Обработка сведений, составляющих врачебную тайну, осуществляется с соблюдением законов и иных нормативно-правовых актов. Настоящий раздел Правил, регулирующий вопрос врачебной тайны, распространяется на отношения по обработке и защите данных, составляющих врачебную тайну, полученных медицинской организацией как до, так и после утверждения настоящий Правил, за исключением случаев, когда по причинам правового, организационного и иного характера положения о врачебной тайне, установленные настоящим разделом Правил, не могут быть распространено на отношения по обработке и защите персональных данных, составляющих врачебную тайну, полученных до утверждения Правил.

10.7. Получение персональных данных пациента (потребителя), заказчика, законного представителя пациента, а также сведений, содержащих врачебную тайну, осуществляется непосредственно у лица, которое обратилось к исполнителю за получением медицинских услуг.

10.6. Документы, содержащие врачебную тайну, создаются путем: фиксирования сведений в медицинских и иных формах документов – на бумажных, электронных носителях, доступ к которым разрешен лицам, непосредственно использующим персональные данные пациента (потребителя), заказчика, законного представителя пациента в служебных целях; получения оригиналов документов, выписок из них; копирования оригиналов документов, выписок из них.

10.7. В течение рабочего дня медицинскими сотрудниками документы, содержащие персональные данные и сведения, составляющие врачебную тайну, размещаются таким образом, чтобы исключить к ним доступ со стороны третьих лиц (посторонних лиц). По окончании рабочего дня все медицинские документы, содержащие персональные данные и сведения, составляющие врачебную тайну, должны быть размещены в целях хранения таким образом, чтобы исключить возможность разглашения врачебной тайны третьим лицам.

10.8. Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе после смерти гражданина, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении трудовых. Должностных, служебных и иных обязанностей.

10.9. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается в установленных Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» случаях.

10.10. В соответствии с частью 3 статьи 22 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 года, 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 им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

10.11. Защита информации, содержащей врачебную тайну, в Клинике организуется посредством принятия правовых, организационных и технических мер, направленных на обеспечение защиты сведений от несанкционированного доступа, изменения, уничтожения, блокирования, копирования, предоставления, распространения и от иных неправомерных действий; соблюдение режима конфиденциальности информации ограниченного доступа; реализацию права пациентов (потребителей), их законных представителей на ознакомление со сведениями, составляющими врачебную тайну, находящимися в ограниченном доступе.

10.12. Клиника обеспечивает предотвращение неправомерного доступа к информации, составляющей врачебную тайну, пациента (потребителя) лицами, не обладающими правами на доступ к таким сведениям, а также использования логинов, паролей, компьютеров; предупреждение и своевременное обнаружение фактов незаконного доступа к сведениям, составляющим врачебную тайну; предотвращение воздействия на технические средства обработки информации, в результате которого нарушается их функционирование; оперативное восстановление сведений, уничтоженных в результате несанкционированного доступа к ним.

10.13. Сведения о состоянии здоровья имеют личный характер, разглашение таких сведений может причинить пациенту (потребителю), его законному представителю нравственные и физические страдания. Вследствие чего, за нарушение нормативно-правовых актов, регламентирующих режим использования сведений, составляющих врачебную тайну, а также настоящих Правил, сотрудники ООО «БЕТТА КЛИНИКА» несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую, уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10.14. Лица, права и законные интересы которых были нарушены в результате разглашения сведений, составляющих врачебную тайну, либо другого неправомерного использования такой информации, исходя из принципа гарантированности судебной защиты прав и свобод, вправе обратиться за такой защитой своих прав и законных интересов в суд.

**11. Порядок ознакомления с медицинской документацией,**

**отражающей состояние здоровья пациента**

11.1. Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента утвержден Приказом Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. N 1050н.

11.2. Пациент (потребитель) либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в Клинике. Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом (потребителем) или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

11.3. Правовым основанием для ознакомления пациента (потребителя), его законного представителя либо лица, указанного в пункте 11.2 настоящих Правил (далее по данному разделу Правил – лица, имеющие право ознакомиться с медицинской документаций, отражающей состояние здоровья пациента именуются «заявитель»), с медицинской документацией, является письменное заявление.

11.4. Письменное заявление составляется в свободной форме и в обязательном порядке должно содержать: фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента; фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя; место жительства (пребывания) пациента; реквизиты документа, удостоверяющего личность заявителя (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа); реквизиты документа, подтверждающего полномочия заявителя; е) период оказания пациенту медицинской помощи в Клинике, за который пациент, заявитель, желает ознакомиться с медицинской документацией; ж) почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа; з) номер контактного телефона (при наличии).

11.5. Заявление с приложением необходимых документов в копиях, заверенных надлежащим образом, направляется по почте либо доставляется нарочно в регистратуру Клиники. Заявление в электронной форме направляется на электронный адрес Клиники.

11.6. Заявление, в том числе в электронной форме, в течение рабочего дня регистрируется и работник Клиники доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уведомляет заявителя о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного заявления.

11.7. Рассмотрение заявление осуществляется руководителем Клиники.

В течение двух рабочих дней со дня поступления заявления, заявитель информируется доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), работником медицинской организации о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы Клиники, а также о месте, в котором будет происходить ознакомление.

Максимальный срок ожидания заявителем предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

11.8. Ознакомление заявителя с медицинской документацией осуществляется в помещении Клиники в присутствии ответственного работника, с учетом графика работы Клиники.

11.9. Перед передачей заявителю для ознакомления оригинала медицинской документации до сведения указанного лица в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией. В процессе ознакомления с медицинской документацией заявитель вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

11.10. В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении заявителя с данной медицинской документацией, с указанием даты поступления письменного запроса, даты ознакомления, фамилии, имени, отчества (при наличии) ознакомившегося лица, а также фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника, зафиксировавшего факт ознакомления, с проставлением подписи указанного работника.

11.11. Пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема.

**12. Порядок предоставления копий медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента и/или выписок из нее**

12.1. Порядок предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них утвержден Приказом Министерства здравоохранения Российской от 31 июля 2020 года N 789н.

12.2. Пациент (потребитель), его законный представитель (далее по данному разделу «заявитель») имеет право получить копии медицинских документов и/или выписок из них, отражающие состояние здоровья пациента, в том числе медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, результатов лабораторных, инструментальных и иных видов диагностических исследований, иных медицинских документов (далее - медицинские документы), копий и выписок из них.

12.3. Правовым основанием для получения медицинских документов (их копий) или выписок является заявление в письменной форме, которое составляется в свободной форме и должно содержать: а) фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента; б) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; в) адрес места жительства (места пребывания) пациента; г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) пациента (в случае обращения от имени пациента его законного представителя, в заявлении указываются сведения о законном представителе); д) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые заявитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить; е) сведения о способе получения заявителем запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них; ж) дату подачи запроса и подпись заявителя.

К заявлению в обязательном порядке должны быть надлежащим образом заверенные копии документов, подтверждающих полномочия заявителя на получения медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента (в случае, если заявителем не является пациент).

12.4. Заявление с приложением необходимых документов в копиях, заверенных надлежащим образом, направляется по почте либо доставляется нарочно в регистратуру Клиники. Заявление в электронной форме направляется на электронный адрес Клиники.

12.5. Заявитель вправе получить медицинские документы (их копии) или выписки из них, отражающие состояние здоровья пациента, на бумажном носителе - при личном обращении или по почте. Предоставление копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

12.6. При подаче заявления лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность. Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

12.7. В случае выбора способа получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте соответствующие медицинские документы (их копии) или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

12.8. В случае отсутствия в заявлении сведений, указанных в пункте 12.3 настоящих Правил, и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, медицинская организация в письменной или электронной форме информирует об этом заявителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации заявления.

12.9. Во всех случаях обращения заявителя за оригиналами медицинских документов, в соответствии с положениями Приказа Министерства здравоохранения Российской от 31 июля 2020 года N 789н заявителю выдаются заверенные копии медицинских документов в количестве, указанном в п.12.5. настоящих Правил. Запись о предоставлении заявителю копий медицинских документов или выписок из них вносится в медицинские документы пациента.

12.10. К медицинским документам (их копиям) и выпискам из них могут прилагаться аналоговые изображения (рентгенограммы, флюорограммы, фото-, киноизображения, микрофиши) или цифровые изображения на цифровых носителях (магнитных лентах, CD- и DVD-дисках, магнитно-оптических дисках) (за исключением медицинских документов в форме электронного документа), в случае указания на необходимость их предоставления в запросе, и при условии наличия в Клинике соответствующих архивных данных.

12.11. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации заявления не должен превышать 30 (тридцати) дней.

12.12. Ответственное лицо (Управляющий Клиники) отвечает за взаимодействие с заявителем по вопросу предоставления копий медицинских документов или выписок из них.

12.13. Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в журнале, которая содержит сведения о пациенте; сведения о законном представителе (при необходимости); дату подачи запроса и дату выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них или дату направления медицинских документов (их копий) и выписок из них почтовым отправлением; наименование выданного документа с указанием его типа: оригинал, копия, выписка (в случае выдачи копий медицинских документов и выписок из них указывается период времени, за который они выданы); срок возврата оригиналов медицинских документов (если выдавались); подпись пациента либо его законного представителя о получении медицинских документов (их копий) и выписок из них (за исключением случаев направления медицинских документов (их копий) и выписок из них заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении); сведения о работнике, который произвел выдачу (направление) медицинских документов (их копий) и выписок из них (фамилия, инициалы, должность), и его подпись.

**13. Порядок рассмотрения обращений граждан, порядок разрешения споров**

13.1. Пациент (потребитель), законный представитель пациента, заказчик, супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом (потребителем) или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство (далее по тексту настоящего раздела Правил «заявитель», «гражданин»), вправе обратиться в Клинику с устным или письменным обращением.

13.2. Если иное не предусмотрено Договором на оказание платных медицинских услуг, заключенным между Клиникой и заявителем (в случае, если заявителем является пациент (потребитель) или законный представитель пациента), либо соглашением между сторонами, общий срок рассмотрения обращения заявителя составляет 30 (тридцать) дней со дня, следующего за днем регистрации обращения в Клинике.

13.3. В ООО «БЕТТА КЛИНИКА» в целях реализации прав граждан на обращение в Клинику обеспечивается: информирование граждан об их праве на обращение; регистрация и учет поступивших обращений; рассмотрение поступивших обращений; принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений; подготовка и направление ответов заявителям; проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения (при необходимости).

13.4. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте информации: о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне Управляющего и главного врача Клиники, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий (жалоб) при оказании медицинской помощи; об адресах электронной почты и интернет-сайта Клиники; об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

13.5. Обращения могут поступать в Клинику в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений), может быть получено в виде почтового отправления, по электронной почте, размещено на сайте Клиники.

13.6. Заявитель может обратиться с жалобой, заявлением, претензией или предложением по вопросам оказания медицинской помощи к главному врачу Клиники (Управляющему Клиники) лично или через своего законного представителя.

13.7. Все поступившие в письменной форме (в том числе по электронной почте) обращения заявителей подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Клинику.

13.8. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в Клинике отдельно от других видов делопроизводств. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю. Срок хранения дел по обращениям граждан в Клинику составляет 3 (три) года с даты регистрации обращения.

13.9. Ответственным за работу с обращениями граждан является Управляющий Клиники.

13.10. Регистрация обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в Журнале регистрации. Поступившее обращение регистрируется в течение трех дней со дня его поступления. Регистрации подлежат все обращения, поступающие в Клинику в письменной форме или по электронной почте, а также направленные из других органов или организаций. Ответственным за ведение Журнала регистрации является Управляющий Клиники.

13.11. В Журнал регистрации вносится следующая информация: порядковый регистрационный номер обращения; дата регистрации (текущая дата); сведения о заявителе (ФИО); кому адресовано обращение; ФИО лица, принявшего документ; Примечание; ФИО и подпись лица, регистрирующего обращение.

13.12. При регистрации на обращении на лицевой стороне первого листа в свободном от текста поле ставится отметка о его принятии: регистрационный номер, дата, должность, ФИО, подпись получившего обращение лица.

13.13. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в Журнале делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

13.14. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня - регистрируется только одно из обращений, при этом в Журнале делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

13.15. При подачи письменного обращения лично, обращение подается заявителем в двух экземплярах: одно остается в Клинике, другое с отметкой о его получении (регистрационный номер, дата, должность, ФИО, подпись получившего обращение лица) возвращается заявителю.

В случае предоставления заявителем обращения в одном экземпляре, такое обращение регистрируется в Журнале и копия обращения с отметкой о его получении (регистрационный номер, дата, должность, ФИО, подпись получившего обращение лица) передается заявителю.

13.16. Все поступившие обращения граждан передаются на рассмотрение Управляющему Клиники в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня. Жалобы (претензии) граждан не должны направляться на рассмотрение работнику Клиники, действие (или бездействие) которого обжалуется.

13.17. Рассмотрению подлежат все поступившие в Клинику обращения граждан, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии, имени, отчества заявителя) и обращений, не подписанных заявителем.

13.18. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать: наименование Клиники, с указанием ИНН и ОГРН Клиники, адреса места нахождения; фамилию, имя, отчество Управляющего или главного врача Клиники, которому адресовано обращение, его должность; фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), дата рождения и ИНН заявителя, адрес регистрации по месту жительства (пребывания); суть предложения, заявления, жалобы или претензии; порядок и способ получения ответа на обращение; личную подпись заявителя; дату обращения.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

13.19. Обращения гражданина, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать: наименование Клиники, с указанием ИНН и ОГРН Клиники, адреса места нахождения; фамилию, имя, отчество Управляющего или главного врача Клиники, которому адресовано обращение, его должность; фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), дата рождения и ИНН заявителя, адрес регистрации по месту жительства (пребывания); суть предложения, заявления, жалобы или претензии; порядок и способ получения ответа на обращение; личную подпись заявителя; дату обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

13.20. Ответ на обращение заявителя не дается, если в письменном обращении не указаны: фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение; и/или сведения о порядке и способе получения ответа на обращение; и/или письменное обращение не подписано заявителем или подписано неуполномоченным лицом.

13.21. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу медицинского работника (иного работника Клиники), а также членов его семьи, Клиника вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

13.22. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления, жалобы или претензии, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

13.23. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, либо сообщается устно по предоставленному гражданином-заявителем номеру телефона.

13.24. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Управляющий Клиники вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Клинику. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

13.25. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

13.26. Управляющий Клиники обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, он вправе: давать письменные ответы на письменные обращения заявителя; давать ответы в форме электронного документа на обращения заявителя, полученные в форме электронного документа; связаться с заявителем по оставленному заявителем номеру телефона, а также по адресу электронной почты, указанной заявителем в документации, имеющейся в Клинике; приглашать заявителя для личной беседы, на личный прием; отвечать на отзывы заявителя, оставленные на сайте Клиники, а также иных сайтах и ресурсах в информационно-телекоммуникативной сети «Интернет»; запрашивать у заявителя дополнительную, необходимую в связи с рассмотрением обращения заявителя, информацию, а также письменные объяснения у работников Клиники, привлекать специалистов Клиники для разбора поступившего обращения; принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения заявителя.

13.37. Управляющий Клиники несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом РФ и должностными инструкциями.

13.38. При рассмотрении обращений 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 заявитель не имеет полномочий на представление интересов третьего лица или третье лицо возражает против рассмотрения обращения, Управляющий Клиники принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

13.39. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, Управляющий Клиники вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

13.40. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма Клиники и подписываются ответственным лицом.

13.41. В случае, если жалоба (претензия) заявителя рассматривалась врачебной комиссией, то ответ на обращение гражданина подписывает главный врач или председатель врачебной комиссии.

13.42. По результатам рассмотрения жалоб (претензий, заявлений), в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом РФ и должностными инструкциями, иными положениями законодательства Российской Федерации.

13.43. В случае, если обращение поступило в Клинику в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило в Клинику по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило на сайт Клиники, ответ на обращение публикуется на сайте Клиники.

В случае, если в обращении указан порядок и способ получения ответа на обращения, ответ на обращение дается в указанном в обращении порядке и указанным в обращении способом, если указанные порядок и способ получения ответа на обращение не противоречит законодательству Российской Федерации.

13.44. Зарегистрированные обращения направляются Управляющему Клиники в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

Управляющий Клиники, в свою очередь: ставит в известность главного врача о поступившем обращении; обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение; запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у врачей Клиники; принимает меры, направленные на разрешение возникшей ситуации; дает ответ на обращения в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами; уведомляет гражданина о готовности ответа на его обращение и/или направляет ответ на обращение в установленном порядке и установленным способом.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется Управляющим Клиники. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

13.45. Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения ответ должен содержать конкретную, четкую и последовательную информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются принятые меры.

13.46. Письменное обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

13.47. В Клинике не реже 1 (одного) раза в квартал проводится анализ поступивших обращений. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются руководителю Клиники.

13.48. Устные обращения рассматриваются лицом, к которому обратился гражданин в ходе личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема.

13.49. Претензия (жалоба) заявителя на качество полученных медицинских услуг или указание на вред здоровью, причиненному некачественным оказанием медицинских услуг, в случае ее направления, рассматривается исполнителем в течение 10 календарных дней с момента ее получения (регистрации).

13.50. Заявитель вправе во всех случаях без соблюдения порядка досудебного урегулирования спора обратиться в суд в соответствии с законодательном Российской Федерации.

**14. Ответственность сторон**

14.1. Клиника несет ответственность за качество оказываемых медицинских услуг и обязуется оказать медицинскую помощь в соответствии установленными порядками оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями, а также иными нормативными актами, действующими в системе здравоохранения РФ, в соответствии с медицинскими показаниями пациента (потребителя), с применением высококачественных инструментов и материалов, с использованием современных технологий лечения, с предоставлением высокого уровня обслуживания.

14.2. В соответствии с законодательством Российской Федерации исполнитель несет ответственность перед пациентом (потребителем), заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни пациента (потребителя).

14.3. Пациент (потребитель), заказчик либо законный представитель пациента возмещает Клинике убытки, возникшие по вине пациента (потребителя) в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации: вследствие повреждения по вине пациента (потребителя) оборудования и/или иного имущества Клиники; вследствие причинения вреда сотрудникам Клиники при выполнении ими служебных обязанностей; причиненные имуществу сотрудников Клиники во время выполнения ими служебных обязанностей.

14.4. Исполнитель во всех случаях несет ответственность перед пациентом (потребителем), заказчиком и законным представителем пациента в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации.

14.5. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору на оказание платных медицинских услуг, в случаях установленных действующим законодательством Российской Федерации.

**15. Заключительные положения**

15.1. Во всем остальном, что не урегулировано настоящими Правилами, стороны руководствуются действующими положениями законодательства Российской Федерации.

15.2. Контроль за организацией работы и качеством оказания платных медицинских услуг, за порядком формирования стоимости платных услуг и порядком их оплаты осуществляют соответствующие уполномоченные работники Клиники, а также органы и организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.