Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг ООО «БЭЙБИ КЛИНИК»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «БЭЙБИ КЛИНИК» (далее — Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее — ГК РФ), Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее — Закон № 323-ФЗ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон о защите прав потребителей), Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 (далее — Правила № 659; применяются с 01.09.2026), Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Исполнитель — Общество с ограниченной ответственностью «БЭЙБИ КЛИНИК» (ОГРН 1255800006230, ИНН 5800018091), адрес в пределах места нахождения и адрес осуществления медицинской деятельности: 440066, Пензенская область, г. Пенза, пр-т Строителей, д. 3А, литера А1; официальный сайт: https://babydent58.ru; адрес электронной почты для обращений: babyclinic58@mail.ru

1.3. Медицинская деятельность осуществляется на основании лицензии № Л041-01166-58/03991030 от 16.12.2025, выданной Министерством здравоохранения Пензенской области, в пределах указанных в ней работ (услуг).

1.4. Исполнитель является частной медицинской организацией и не участвует в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий (далее — программы госгарантий). До заключения Договора Потребителю и (или) Заказчику в доступной форме сообщается о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи бесплатно в медицинских организациях, участвующих в программах госгарантий. Отказ от заключения Договора или от платных медицинских услуг не может быть причиной уменьшения видов и объема медицинской помощи, предоставляемой гражданину бесплатно.

1.5. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается: а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи; б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи; в) на основе клинических рекомендаций; г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации.

1.6. Положение обязательно для всех работников Исполнителя и доводится до сведения Потребителей и Заказчиков в наглядной и доступной форме путем размещения на официальном сайте и информационном стенде (стойке-ресепшен) Исполнителя.

1.7. При противоречии Положения законодательству Российской Федерации применяется законодательство. Условия Договора и его неотъемлемых частей имеют приоритет перед Положением. Ни Положение, ни Договор не могут ухудшать положение Потребителя и (или) Заказчика по сравнению с законодательством Российской Федерации.

2. Термины и определения

2.1. Пациент — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за ее оказанием независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2.2. Потребитель — физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с Договором. Потребитель является Пациентом. При оказании услуг несовершеннолетнему Потребителем является сам несовершеннолетний.

2.3. Заказчик — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги по Договору в пользу Потребителя, в том числе законный представитель несовершеннолетнего Потребителя. Заказчик может одновременно являться Потребителем.

2.4. Законный представитель — родитель, усыновитель, опекун или попечитель несовершеннолетнего Потребителя, действующий в пределах полномочий, установленных законодательством Российской Федерации.

2.5. Договор — договор на оказание платных медицинских услуг, заключенный в письменной форме Исполнителем с Потребителем и (или) Заказчиком, включая все его неотъемлемые части (Спецификации, Сметы, дополнительные соглашения). Договор является рамочным (статья 429.1 ГК РФ).

2.6. Спецификация — неотъемлемая часть Договора, определяющая перечень, объем, срок предоставления, стоимость, срок и порядок оплаты платных медицинских услуг в рамках одного посещения, отдельного вмешательства или этапа лечения.

2.7. Смета — неотъемлемая часть Договора, содержащая перечень, объем, срок предоставления, стоимость, срок и порядок оплаты услуг на весь курс или этап лечения; может быть твердой или приблизительной.

2.8. Информированное добровольное согласие (далее — ИДС) — согласие Пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство, оформляемое в порядке статьи 20 Закона № 323-ФЗ.

2.9. Сопровождающее лицо — совершеннолетнее лицо, не являющееся законным представителем, сопровождающее несовершеннолетнего Потребителя на основании письменного согласия законного представителя.

2.10. Прейскурант — утвержденный генеральным директором Исполнителя перечень платных медицинских услуг с ценами в рублях.

2.11. Иные термины применяются в значениях, установленных законодательством Российской Федерации и Правилами № 659.

3. Информация об Исполнителе и услугах

3.1. На официальном сайте и информационном стенде (стойке-ресепшен) Исполнителя в наглядной и доступной форме размещается информация, предусмотренная статьями 8–10 Закона о защите прав потребителей и пунктами 12–18 Правил № 659, в том числе:

– наименование, адрес в пределах места нахождения, ОГРН, ИНН, адрес сайта, режим работы Исполнителя;

– сведения о лицензии (регистрационный номер, дата предоставления, лицензирующий орган, перечень работ (услуг));

– Прейскурант с учетом номенклатуры медицинских услуг;

– ссылки на Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) и рубрикатор клинических рекомендаций Министерства здравоохранения Российской Федерации;

– сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, их образовании и квалификации, график их работы;

– образцы Договоров, настоящее Положение, Правила № 659, Правила внутреннего распорядка;

– перечень категорий Потребителей, имеющих право на льготы, и перечень льгот — если они установлены Исполнителем;

– порядок выдачи документов, подтверждающих расходы на медицинские услуги (раздел 10 Положения);

– сведения о возможности получения медицинской помощи бесплатно в рамках программ госгарантий;

– почтовый адрес и адрес электронной почты для направления обращений (жалоб) и требований, а также сведения о контрольных (надзорных) органах.

Информация на стенде доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Исполнителя. Выписка из ЕГРЮЛ предоставляется для ознакомления по требованию.

3.2. При заключении Договора Потребителю и (или) Заказчику предоставляется информация о порядке оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применимых к услуге, о возможности получения отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе сверх стандарта медицинской помощи, о медицинском работнике, отвечающем за предоставление услуги (его образовании и квалификации), и иные сведения, относящиеся к предмету Договора.

3.3. По требованию Пациента (законного представителя) лечащий врач в доступной форме предоставляет информацию о состоянии здоровья, результатах обследования, диагнозе, методах лечения и связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах, а также об используемых лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (службы), показаниях и противопоказаниях и сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное медицинское изделие (пункт 37 Правил № 659, статья 22 Закона № 323-ФЗ). Информация о несовершеннолетних предоставляется в порядке пункта 12.6 Положения.

3.4. О временном приостановлении деятельности (санитарные, ремонтные и иные мероприятия) Исполнитель заранее сообщает дату и период приостановления на сайте, стенде и (или) иным доступным способом и предлагает перенести запланированные приемы.

4. Перечень платных медицинских услуг и цены

4.1. Платные медицинские услуги предоставляются в пределах лицензии, с учетом номенклатуры медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации.

4.2. Перечень услуг и цены утверждаются генеральным директором в Прейскуранте. Прейскурант информирует о ценах и не является самостоятельным основанием для оказания конкретной услуги: возможность ее оказания, объем и сроки определяются с учетом медицинских показаний, противопоказаний, результатов осмотра и плана лечения.

4.3. Платные медицинские услуги оказываются в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе Потребителя в виде отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем стандарт медицинской помощи. Просьба оформляется письменным согласием Заказчика (если он заказывает услуги для себя) либо Потребителя и Заказчика (если Договор заключен в пользу Потребителя; за Потребителя, не достигшего 14 лет, — его законным представителем) путем подписания Спецификации или Сметы (пункт 11 Правил № 659).

5. Заключение Договора и оформление документов

5.1. Платные медицинские услуги предоставляются добровольно на основании Договора, заключенного в письменной форме. Конкретные перечень, объем, срок предоставления, стоимость, срок и порядок оплаты услуг определяются в Спецификации, Смете или дополнительном соглашении. Договор вступает в силу с момента подписания и действует до полного исполнения обязательств; изменения оформляются письменно по соглашению сторон, кроме случаев, предусмотренных законом.

5.2. Договор содержит сведения, предусмотренные пунктом 23 Правил № 659, в том числе:

– сведения об Исполнителе и лицензии (включая перечень работ (услуг) в рамках Договора по единому реестру лицензий Росздравнадзора);

– сведения о Потребителе, его законном представителе или лице, заключающем Договор от его имени (с реквизитами документа о полномочиях, в том числе доверенности), и о Заказчике;

– перечень услуг, их стоимость, сроки и порядок оплаты, срок предоставления (через Спецификацию или Смету);

– сведения о лице, подписывающем Договор от имени Исполнителя, и документе о его полномочиях;

– ответственность сторон, порядок изменения и расторжения Договора;

– порядок выдачи после исполнения Договора медицинских документов (копий, выписок) без взимания дополнительной платы;

– уведомление об обязанности соблюдать режим лечения и правила поведения пациента (часть 3 статьи 27 Закона № 323-ФЗ) и о том, что несоблюдение назначений может снизить качество услуги, повлечь невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на здоровье.

5.3. Договор составляется в количестве экземпляров по числу сторон (кроме дистанционного заключения); экземпляр Договора и его неотъемлемых частей передается каждой стороне. Договоры хранятся в порядке, установленном законодательством об архивном деле.

5.4. До начала оказания услуг оформляются: Договор; Спецификация или Смета; ИДС или отказ от медицинского вмешательства — в порядке статьи 20 Закона № 323-ФЗ; согласие на обработку персональных данных — когда оно требуется законом, отдельным документом (часть 1 статьи 9 Федерального закона № 152-ФЗ); для несовершеннолетних — документы, указанные в разделе 12 Положения.

5.5. Подписание Договора, Спецификации, Сметы, дополнительного соглашения, согласия на обработку персональных данных, согласия на сопровождение или доверенности не заменяет ИДС. Платные медицинские услуги оказываются только при наличии ИДС (пункт 35 Правил № 659), кроме случаев, предусмотренных частью 9 статьи 20 Закона № 323-ФЗ.

5.6. Исполнитель проверяет документы, удостоверяющие личность и полномочия лиц, участвующих в заключении и исполнении Договора. При сомнениях в подлинности документа, личности подписанта или объеме полномочий Исполнитель вправе отложить юридически значимые действия (подписание документов, выдачу сведений, составляющих врачебную тайну, медицинских документов) до подтверждения полномочий. Это не распространяется на оказание экстренной медицинской помощи.

5.7. При наличии технической возможности Договор может быть заключен дистанционно — через сайт, мобильное приложение Исполнителя или многофункциональный сервис обмена информацией — в порядке раздела VI Правил № 659. В этом случае: информация, указанная в пункте 41 Правил № 659, размещается на главной странице сайта (в приложении); Договор считается заключенным с момента акцепта, в том числе внесения оплаты, после чего его условия не изменяются без согласия Потребителя и (или) Заказчика; Исполнитель направляет подтверждение с номером Договора, а по требованию — экземпляр, подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью; отказ от Договора и требования могут быть направлены тем же способом.

5.8. Договор является публичным (статья 426 ГК РФ): Исполнитель не вправе оказывать предпочтение одному Потребителю перед другим, кроме случаев, предусмотренных законом, и не вправе отказать в заключении Договора при наличии возможности оказать соответствующую услугу.

5.9. Исполнитель вправе использовать факсимильное воспроизведение подписи генерального директора на Договорах, Спецификациях, Сметах, дополнительных соглашениях и

актах, если это предусмотрено Договором (пункт 2 статьи 160 ГК РФ). Факсимиле не используется в ИДС, отказах от медицинского вмешательства, медицинской документации, документах, требующих собственноручной или квалифицированной электронной подписи, и в документах, подписываемых Потребителем, Заказчиком или их представителями. Порядок хранения и применения факсимиле определяется приказом генерального директора.

6. Спецификация, Смета, дополнительные услуги

6.1. Спецификация оформляется при оказании услуг в рамках одного посещения, отдельной консультации или вмешательства, а также при изменении ранее согласованных условий. Спецификация содержит: номер и дату Договора; дату составления; сведения о Потребителе и Заказчике; наименование и объем услуг; стоимость каждой услуги и общую стоимость; срок предоставления; срок и порядок оплаты; подписи сторон.

6.2. Смета составляется на основании плана лечения на весь объем лечения, его этап или несколько этапов. Составление Сметы обязательно по требованию Потребителя, Заказчика или Исполнителя (пункт 25 Правил № 659).

6.3. Твердая Смета составляется, если перечень и объем услуг можно определить заранее. Ее стоимость фиксирована и не может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке, в том числе в связи с изменением Прейскуранта или перерывом в лечении (пункт 6 статьи 709 ГК РФ). Изменение твердой Сметы допускается только по соглашению сторон.

6.4. Приблизительная Смета составляется, если объем услуг зависит от результатов обследования, состояния Пациента и иных клинических обстоятельств. При необходимости превысить приблизительную Смету Исполнитель до оказания соответствующих услуг предупреждает Заказчика о причинах, перечне и стоимости. Заказчик вправе не согласиться с превышением и отказаться от Договора с оплатой фактически оказанных услуг (пункт 5 статьи 709 ГК РФ).

6.5. Если в ходе лечения выявлена необходимость дополнительных платных услуг, Исполнитель предупреждает об этом Потребителя и (или) Заказчика (пункт 26 Правил № 659). Дополнительные услуги оказываются только после согласия Заказчика, оформленного Спецификацией, Сметой или дополнительным соглашением (пункт 3 статьи 16 Закона о защите прав потребителей). При отказе от них врач разъясняет возможные последствия и фиксирует отказ в медицинской документации.

6.6. Стоимость услуг определяется по Прейскуранту, действующему на дату их согласования, и фиксируется в подписанной Спецификации или Смете. Подписание Заказчиком Спецификации, Сметы или дополнительного соглашения подтверждает согласование всех указанных в них условий.

7. Порядок предоставления услуг

7.1. Услуги предоставляются по адресу, указанному в пункте 1.2 Положения, по предварительной записи — лично, по телефону, через сайт или иным способом, доведенным до сведения Потребителя и (или) Заказчика.

7.2. Качество услуг должно соответствовать условиям Договора, а при их отсутствии — требованиям, предъявляемым к таким услугам. Услуги с применением телемедицинских технологий оказываются в порядке, утвержденном Министерством здравоохранения Российской Федерации.

7.3. При опоздании Пациента более чем на 10 минут Исполнитель вправе перенести прием на ближайшее свободное время или другую дату, чтобы не нарушать права других Пациентов.

7.4. О невозможности явки Заказчик (Потребитель) по возможности заранее уведомляет Исполнителя. При неоднократной неявке без уведомления Исполнитель вправе требовать предварительного подтверждения записи; это не является отказом в медицинской помощи.

7.5. Исполнитель вправе перенести время приема, если необходимо завершить текущее медицинское вмешательство или возникли обстоятельства, требующие дополнительного времени для безопасного оказания помощи, с уведомлением Заказчика и предложением ближайшего доступного времени.

7.6. Срок предоставления услуг может быть изменен по медицинским показаниям, при изменении состояния здоровья Пациента, необходимости дополнительного обследования, неявке Пациента или по соглашению сторон. Исполнитель сообщает Заказчику о причинах и согласует новый срок; изменение условий оформляется Спецификацией, Сметой или дополнительным соглашением.

7.7. Исполнитель вправе не приступать к оказанию, приостановить или прекратить оказание конкретной плановой услуги, если ее оказание невозможно или небезопасно, в том числе при:

– отсутствии медицинских показаний или наличии противопоказаний;

– необходимости дополнительного обследования или консультации;

– отказе Пациента (законного представителя) от медицинского вмешательства, обследования или консультации, без которых услуга не может быть безопасно оказана;

– настаивании на способе лечения, противоречащем медицинским показаниям или клиническим рекомендациям;

– несоблюдении назначений и режима лечения, если это препятствует безопасному продолжению лечения;

– необходимости медицинской помощи, не входящей в лицензию или требующей иных условий оказания, — с рекомендацией обратиться в иную медицинскую организацию.

7.8. Исполнитель вправе приостановить оказание последующих плановых услуг до устранения нарушения при просрочке оплаты (статья 328 ГК РФ), неявке Пациента на очередной этап лечения либо нарушении Правил внутреннего распорядка или создании угрозы безопасности работников и иных лиц. Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения Пациента в порядке части 3 статьи 70 Закона № 323-ФЗ.

7.9. О решениях по пунктам 7.7–7.8 Исполнитель заранее уведомляет Потребителя и (или) Заказчика с указанием причин, последствий и способов устранения, а медицински значимые сведения вносит в медицинскую документацию. При возобновлении лечения врач оценивает возможность его продолжения на прежних условиях; изменения условий оформляются новыми договорными документами.

7.10. При состоянии, требующем экстренной медицинской помощи, Исполнитель оказывает ее незамедлительно и без взимания платы (часть 2 статьи 11 Закона № 323-ФЗ, пункт 27 Правил № 659), а при необходимости организует направление Пациента в иную медицинскую организацию. Приостановление или прекращение плановых услуг не освобождает Исполнителя от этой обязанности.

8. Оплата услуг

8.1. Оплата производится в рублях наличными или безналичными денежными средствами, в том числе банковскими картами, с учетом статьи 16.1 Закона о защите прав потребителей.

8.2. Срок и порядок оплаты (предварительная, поэтапная оплата или оплата по факту) определяются Спецификацией или Сметой с учетом статьи 37 Закона о защите прав потребителей. Заказчик вправе вносить аванс.

8.3. При расчете выдается кассовый чек в соответствии с законодательством о применении контрольно-кассовой техники.

8.4. После оказания услуги или завершения этапа лечения Исполнитель оформляет и выдает Заказчику документ, подтверждающий факт и объем оказанных услуг (акт).

9. Отказ от Договора и возврат денежных средств

9.1. Потребитель и (или) Заказчик вправе в любое время отказаться от услуг и от исполнения Договора (статья 32 Закона о защите прав потребителей, статья 782 ГК РФ). Договор прекращается, а Заказчик оплачивает стоимость фактически оказанных услуг и документально подтвержденные фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением Договора (пункт 28 Правил № 659). При поэтапном лечении учитываются выполненные этапы.

9.2. Отказ оформляется письменным заявлением, подаваемым лично, почтой или в электронной форме (при дистанционном заключении — тем же способом, что и Договор).

9.3. Возврат денежных средств в связи с недостатками услуг или нарушением сроков их оказания производится в соответствии с главой III Закона о защите прав потребителей (пункт 39 Правил № 659).

9.4. Заявление о возврате подается Заказчиком (совершеннолетним Потребителем, заключившим Договор) или его уполномоченным представителем и содержит: ФИО заявителя и Потребителя; номер и дату Договора (при наличии); основание возврата и сумму; реквизиты для перечисления; контактные данные. При личной подаче предъявляется документ, удостоверяющий личность, представителем — также документ о полномочиях. Отсутствие кассового чека не является основанием для отказа в приеме заявления.

9.5. Заявление регистрируется в день поступления. Денежные средства возвращаются не позднее 10 календарных дней со дня предъявления требования (статья 31 Закона о защите прав потребителей); в тот же срок при отказе в возврате (полностью или частично) направляется мотивированный ответ, а по запросу — расчет удержанной суммы.

9.6. Денежные средства возвращаются Заказчику как стороне Договора и плательщику (его представителю) тем же способом, которым была произведена оплата, если иной способ не согласован с заявителем.

9.7. Исполнитель вправе отказаться от исполнения Договора только в случаях, предусмотренных законом, при условии полного возмещения Заказчику убытков (пункт 2 статьи 782 ГК РФ).

10. Документы для налогового вычета

10.1. По заявлению Заказчика и (или) Потребителя при наличии согласия Потребителя или его законного представителя Исполнитель без взимания платы выдает (пункт 32 Правил № 659):

– копию Договора и дополнительных соглашений;

– справку об оплате медицинских услуг для представления в налоговый орган по форме, утвержденной приказом ФНС России от 08.11.2023 № ЕА-7-11/824@;

– рецептурный бланк или выписку из медицинской документации о назначении лекарственного препарата.

10.2. Справка оформляется на налогоплательщика, фактически оплатившего услуги, отдельно по каждому Пациенту и за каждый календарный год. В заявлении указываются: ФИО, ИНН и дата рождения налогоплательщика; ФИО Пациента (если не совпадает с заявителем); номер и дата Договора; период оплаты; способ получения документа и контактные данные.

10.3. Заявление подается лично, почтой или в электронной форме (при наличии технической возможности) и регистрируется в день поступления. Документы выдаются не позднее 30 календарных дней со дня регистрации заявления (получения недостающих сведений) — лично,

представителю, почтой или в электронной форме с соблюдением требований о врачебной тайне и персональных данных.

10.4. При наличии технической возможности и согласия налогоплательщика сведения о расходах передаются в налоговый орган в электронной форме.

11. Медицинская документация и ЕГИСЗ

11.1. Исполнитель ведет медицинскую документацию, статистический учет и отчетность по установленным формам, в том числе с использованием медицинской информационной системы, и передает сведения в Единую государственную информационную систему в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ) в объеме и сроки, установленные законодательством (пункт 36 Правил № 659), с соблюдением врачебной тайны и требований о персональных данных.

11.2. Пациент или его законный представитель вправе знакомиться с медицинской документацией по письменному запросу, в том числе электронному, в порядке приказа Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н. Запрос регистрируется в течение рабочего дня; срок ожидания ознакомления не превышает 10 рабочих дней со дня поступления запроса.

11.3. Медицинские документы, их копии и выписки выдаются по запросу в порядке приказа Минздрава России от 31.07.2020 № 789н в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации запроса, а после исполнения Договора — без взимания дополнительной платы.

11.4. Заказчик, сопровождающее лицо и иные лица, не являющиеся законными представителями Пациента, получают сведения, составляющие врачебную тайну, и медицинские документы только с письменного согласия Пациента (законного представителя) или по иным основаниям, предусмотренным статьей 13 Закона № 323-ФЗ.

11.5. Детальный порядок ознакомления и выдачи документов устанавливается локальным актом Исполнителя.

12. Особенности оказания услуг несовершеннолетним

12.1. Договор в пользу несовершеннолетнего Потребителя заключается с Заказчиком — законным представителем или иным лицом. Заказчик, не являющийся законным представителем, осуществляет только договорные и финансовые права (согласование условий, оплата, получение платежных документов, возврат средств) и не вправе давать ИДС, согласие на обработку персональных данных ребенка и получать сведения, составляющие врачебную тайну, без надлежащего согласия.

12.2. Полномочия законного представителя подтверждаются документом, удостоверяющим личность, и: для родителя — свидетельством о рождении ребенка (иным документом о происхождении); для усыновителя — свидетельством об усыновлении или свидетельством о рождении с записью усыновителя в качестве родителя; для опекуна (попечителя) — актом органа опеки и попечительства или удостоверением. При расхождении фамилий Исполнитель вправе запросить документы, подтверждающие связь (свидетельство о браке, о перемене имени и т. п.).

12.3. Договор в интересах несовершеннолетнего, не достигшего 14 лет, заключает его законный представитель или Заказчик (статья 28 ГК РФ). Несовершеннолетний от 14 до 18 лет вправе заключить Договор сам с письменного согласия законного представителя (статья 26 ГК РФ); согласие оформляется отдельным документом или приложением к Договору, его реквизиты указываются в Договоре. Согласие может ограничивать срок, перечень и предельную стоимость услуг; если право подписывать Спецификации, Сметы и дополнительные соглашения в нем прямо не указано, оно распространяется только на Договор в первоначальном объеме. Внесение оплаты несовершеннолетним не делает его Заказчиком.

12.4. ИДС на медицинское вмешательство или отказ от него в отношении несовершеннолетнего, не достигшего 15 лет (больного наркоманией — 16 лет), дает один из родителей или иной законный представитель; несовершеннолетний, достигший этого возраста, дает ИДС сам — независимо от того, кто заключил Договор (статьи 20, 54 Закона № 323-ФЗ). При отказе законного представителя от вмешательства, необходимого для спасения жизни ребенка, Исполнитель вправе обратиться в суд (часть 5 статьи 20 Закона № 323-ФЗ).

12.5. Прием Потребителя, не достигшего 15 лет (больного наркоманией — 16 лет), проводится в присутствии законного представителя или сопровождающего лица. Несовершеннолетний, достигший этого возраста, вправе находиться на приеме самостоятельно. Присутствие в кабинете допускается, если оно не препятствует оказанию помощи, не нарушает санитарно-эпидемиологических требований и безопасности; врач вправе попросить временно выйти из кабинета на время беседы, осмотра или части вмешательства. Это не ограничивает права законного представителя на информацию.

12.6. Информация о состоянии здоровья несовершеннолетнего, не достигшего 15 лет (больного наркоманией — 16 лет), предоставляется законному представителю; несовершеннолетнему, достигшему этого возраста, — лично. Законному представителю несовершеннолетнего, достигшего 15 лет, сведения, составляющие врачебную тайну, предоставляются по запросу.

12.7. Законный представитель может письменно разрешить совершеннолетнему лицу сопровождать ребенка. В согласии указываются данные ребенка, законного представителя и сопровождающего лица, при необходимости: срок действия, полномочия и ограничения. Сопровождающее лицо вправе присутствовать на приеме, получать медицинскую информацию и документы — только если это прямо указано в согласии и допускается законом, а также передать Исполнителю заранее подписанное законным представителем ИДС. Сопровождающее лицо не вправе подписывать, изменять и отзывать ИДС, заключать и изменять Договор, подписывать Спецификации и Сметы, получать возврат денежных средств.

12.8. Представитель Заказчика или законного представителя по доверенности действует только в пределах указанных в ней полномочий, не приобретает статуса законного представителя и не может давать ИДС или отказ от вмешательства вместо законного представителя, кроме случаев, прямо предусмотренных законом.

12.9. Анонимное оказание услуг несовершеннолетним не осуществляется. Договорные и платежные документы выдаются Заказчику (его уполномоченному представителю).

13. Анонимное оказание услуг

13.1. Совершеннолетнему Потребителю услуги могут предоставляться анонимно, если это не запрещено законом для соответствующего вида помощи и не препятствует ее безопасному оказанию. Договор заключается письменно; сведения о Потребителе фиксируются с его слов, документ, удостоверяющий личность, не требуется (подпункт «б» пункта 23 Правил № 659).

13.2. При анонимном оказании услуг оформляется ИДС, ведется медицинская документация и соблюдаются требования о передаче сведений в ЕГИСЗ. Если отсутствие достоверных сведений препятствует безопасному оказанию помощи, Исполнитель вправе отказать в анонимном оказании услуги, разъяснив причины.

14. Права и обязанности сторон

14.1. Исполнитель обязан:

– предоставлять достоверную информацию в соответствии с разделом 3 Положения;

– оказывать услуги надлежащего качества в пределах лицензии, силами квалифицированных медицинских работников, с применением разрешенных в Российской Федерации методов, лекарственных препаратов и медицинских изделий;

– оформлять ИДС или отказ от вмешательства и разъяснять последствия отказа;

– вести медицинскую документацию, соблюдать врачебную тайну, требования о персональных данных и осуществлять внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности;

– предупреждать о дополнительных услугах и оказывать их только после согласования с Заказчиком;

– выдавать платежные, медицинские и налоговые документы в сроки, установленные Положением;

– рассматривать требования и обращения в сроки, установленные разделом 16 Положения;

– оказывать экстренную медицинскую помощь в соответствии с пунктом 7.10 Положения.

14.2. Исполнитель вправе: запрашивать сведения о здоровье Пациента (заболевания, аллергии, принимаемые препараты, ранее проведенные вмешательства); не приступать к оказанию, приостанавливать или прекращать услуги по основаниям раздела 7 Положения; переносить прием в соответствии с пунктами 7.3–7.5 Положения.

14.3. Потребитель обязан: сообщать достоверные сведения о своем здоровье; соблюдать назначения врача и режим лечения (часть 3 статьи 27 Закона № 323-ФЗ) в той мере, в какой это позволяют его возраст и состояние здоровья; соблюдать Правила внутреннего распорядка; оформлять ИДС в случаях, предусмотренных законом.

14.4. Заказчик обязан: предъявлять документы, удостоверяющие личность и полномочия; сообщать известные ему сведения о здоровье Потребителя; обеспечивать участие законного представителя, когда этого требует закон; подписывать договорные документы и своевременно оплачивать услуги; обеспечивать явку несовершеннолетнего и предупреждать о неявке; содействовать соблюдению назначений врача; соблюдать Правила внутреннего распорядка; сообщать об изменении контактных данных и полномочий.

14.5. Потребитель и (или) Заказчик в пределах своих полномочий вправе:

– получать информацию в соответствии с разделом 3 Положения и разъяснения по договорным документам;

– выбирать врача с учетом его специализации и графика работы (статья 21 Закона № 323-ФЗ);

– отказаться от медицинского вмешательства и от исполнения Договора в соответствии с разделом 9 Положения;

– знакомиться с медицинской документацией и получать медицинские, платежные и налоговые документы;

– при обнаружении недостатков оказанных платных медицинских услуг потребитель вправе предъявить Исполнителю требования, предусмотренные статьёй 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в порядке и на условиях, установленных законодательством Российской Федерации. При нарушении сроков оказания платных медицинских услуг потребитель вправе воспользоваться правами, предусмотренными статьёй 28 указанного Закона.

– присутствовать на приеме с сопровождающим лицом, если это не препятствует оказанию помощи и не нарушает права иных лиц;

– получать услуги анонимно в соответствии с разделом 13 Положения;

– обращаться к Исполнителю, в контрольные (надзорные) органы и в суд.

15. Ответственность сторон

15.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации (пункт 49 Правил № 659).

15.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя вследствие платных медицинских услуг ненадлежащего качества, возмещается Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации (статья 1095 ГК РФ, статья 14 Закона о защите прав потребителей, пункт 50 Правил № 659).

15.3. Результат лечения зависит в том числе от характера заболевания, индивидуальных особенностей организма, своевременности обращения и соблюдения назначений. Отсутствие ожидаемого результата само по себе не свидетельствует о недостатке услуги; наличие недостатков устанавливается с учетом медицинской документации, решения врачебной комиссии и экспертизы качества медицинской помощи.

15.4. Исполнитель освобождается от ответственности, если докажет, что неисполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, нарушения Потребителем назначений и рекомендаций или по иным основаниям, предусмотренным законом.

16. Обращения, претензии и споры

16.1. Обращения, жалобы и требования (претензии) принимаются в письменной форме — лично, почтой, по электронной почте, указанной в пункте 1.2 Положения, а при дистанционном заключении Договора — также дистанционным способом (пункт 48 Правил № 659). Обращение регистрируется в день поступления.

16.2. Требования, связанные с недостатками услуг, рассматриваются в сроки, установленные Законом о защите прав потребителей (пункт 21 Правил № 659): требования о возврате денежных средств, уменьшении цены и возмещении расходов — в течение 10 календарных дней (статья 31 указанного Закона). Иные обращения рассматриваются не позднее 30 календарных дней. При необходимости обращение рассматривается врачебной комиссией.

16.3. Стороны стремятся урегулировать споры путем переговоров. Претензионный порядок не является обязательным условием обращения в суд. Иск о защите прав потребителей предъявляется по выбору истца в соответствии со статьей 17 Закона о защите прав потребителей.

17. Заключительные положения

17.1. Уведомления и юридически значимые сообщения направляются по контактным данным, указанным в Договоре, или иным согласованным способом. Потребитель и Заказчик своевременно сообщают об изменении своих контактных данных.

17.2. В помещениях Исполнителя (за исключением помещений, где это не допускается законом) может вестись видеонаблюдение и аудиозапись в целях безопасности, сохранности имущества и контроля качества медицинской деятельности. Видеозаписи обрабатываются с соблюдением законодательства о персональных данных и врачебной тайне; о видеонаблюдении Потребители информируются табличками.

17.3. Положение вступает в силу с даты утверждения и применяется к Договорам, заключенным после этой даты. Изменения вносятся приказом генерального директора и доводятся до сведения Потребителей и Заказчиков в порядке пункта 1.6 Положения.

17.4. Во всем, что не урегулировано Положением и Договором, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.