

Правила предоставления платных медицинских услуг

Общество с ограниченной ответственностью «Кристалл»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют условия, порядок, форму предоставления Обществом с ограниченной ответственностью «Кристалл» (далее по тексту – Исполнитель) платных медицинских услуг гражданам.

1.2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

Платные медицинские услуги – медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических и (или) иных физических лиц на основании договоров оказания платных медицинских услуг (далее – договор);

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

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 от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;

Исполнитель – медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие платные медицинские услуги в соответствии с договором.

1.3. Платные медицинские услуги предоставляются Исполнителем на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения (№ Л041-01163-51/00362556 от 09.03.2021 г.) в установленном законом порядке.

1.4. Платные медицинские услуги Потребителям (законным представителям или представителям Потребителя по доверенности) и (или) Заказчикам оказываются по их желанию на основании заключенных с ними договоров.

Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами РФ не предусмотрены другие требования.

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Предоставление платных медицинских услуг проводится при самостоятельном обращении Потребителя (законного представителя или представителя Потребителя по

доверенности) и (или) Заказчика за получением медицинских услуг.

2.2. При заключении договора Потребителю (законному представителю или представителю Потребителя по доверенности) и (или) Заказчику предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам РФ медицинской помощи и Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории г. Мурманска и Мурманской области. Указанная информация отражена в местах размещения Клиникой информации для Потребителей услуг (в информационных папках) и на сайте Клиники.

2.3. Без взимания платы в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи оказание медицинских услуг ООО «Кристалл» НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ.

2.4. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

- а)** в соответствии с Положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения РФ;
- б)** в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения РФ;
- в)** на основе клинических рекомендаций;
- г)** с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения РФ (далее – стандарт медицинской помощи).

2.5. Платные медицинские услуги, оказываемые Исполнителем, соответствуют номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения РФ, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения РФ, либо по просьбе Потребителя (законного представителя или представителя Потребителя по доверенности, заказчика медицинских услуг) в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающий объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию Потребителя (законного представителя или представителя Потребителя по доверенности, заказчика медицинских услуг).

3. Информация об Исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах

3.1. Потребитель (законный представитель или представитель Потребителя по доверенности) и (или) Заказчик может получить предварительную информацию об Исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах, их стоимости, порядке оплаты, о графике работы и прочую информацию в устной форме у администратора Клиники при обращении регистратуры или по телефонам 8 (8152) 311843, наглядно – в местах размещения Клиникой

информации для Потребителей услуг (путем ознакомления с информационными папками) и на сайте Клиники <https://clinic-krystal.ru/>.

Потребители (законные представители или представители Потребителя по доверенности) и (или) Заказчики обслуживаются администратором по предварительной записи.

4. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

4.1. Предоставление платных услуг оформляется договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности, ответственность сторон и иные условия, предусмотренные постановлением Правительства РФ от 30 мая 2026 г. № 659 “Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг” и признании утратившим силу постановления Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736».

4.2. Договор заключается Потребителем (законным представителем или представителем Потребителя по доверенности) и (или) Заказчиком с Исполнителем в письменной форме. Форма (бланк) договора разработана и утверждена Клиникой.

4.3. Договор содержит:

а) сведения об Исполнителе:

- наименование медицинской организации (юридического лица), адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

б) сведения о Потребителе:

- фамилия, имя и отчество (если имеется);
- данные документа, удостоверяющего личность;
- дата рождения;
- адрес места жительства;
- контактный телефон;
- e-mail.

в) сведения о законном представителе Потребителя или лице, заключающем договор от имени Потребителя:

- фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон;
- данные документа, удостоверяющего личность;

г) сведения о Заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель являются одним лицом):

- фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон Заказчика
- физического лица;
- данные документа, удостоверяющего личность Заказчика;
- данные документа, удостоверяющего личность законного представителя Потребителя;
- наименование и адрес Заказчика – юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

д) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

е) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

ж) условия и сроки ожидания платных медицинских услуг;

з) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

и) порядок изменения и расторжения договора;

к) порядок и условия выдачи Потребителю (законному представителю или представителю Потребителя по доверенности) после исполнения договора Исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;

л) иные условия, определяемые по соглашению сторон;

м) сведения о лице, заключающем договор от имени Исполнителя:

- должность;
- фамилия, имя, отчество (если имеется).

л) подписи Исполнителя и Потребителя (законного представителя или представителя Потребителя по доверенности) и (или) Заказчика, а в случае, если Заказчик является юридическим лицом, – должность лица, заключающего договор от имени Заказчика.

4.4. До заключения договора Исполнитель в письменной форме уведомляет Потребителя (законного представителя или представителя Потребителя по доверенности) и (или) Заказчика о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Потребителя.

4.5. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у Исполнителя, второй – у Заказчика, третий – у Потребителя (законного представителя или представителя Потребителя по доверенности). В случае если договор заключается Потребителем (законным представителем или представителем Потребителя по доверенности) и Исполнителем, он составляется в двух экземплярах.

Договор хранится в порядке, определенном законодательством РФ об архивном деле в РФ.

4.6. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Исполнитель предупреждает об этом Потребителя (законного представителя или представителя Потребителя по доверенности) и (или) Заказчика. Без согласия Потребителя (законного представителя или представителя Потребителя по доверенности и (или) Заказчика) дополнительные медицинские услуги на возмездной основе не предоставляются.

4.7. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни Потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

4.8. В случае отказа Потребителя (законного представителя или представителя Потребителя по доверенности) и (или) Заказчика после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует Потребителя (законного представителя или представителя Потребителя по доверенности) и (или) Заказчика о расторжении договора по инициативе Потребителя (законного представителя или представителя Потребителя по доверенности) и (или) Заказчика. При этом Потребитель (законный представитель или представитель Потребителя по доверенности) и (или) Заказчик оплачивает Исполнителю фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

4.9. Потребитель (законный представитель или представитель Потребителя по доверенности) и (или) Заказчик обязаны оплатить оказанные Исполнителем медицинские услуги (выполненные работы) в размере, порядке, сроки и на условиях, которые определены договором на оказание платных медицинских услуг.

4.10. Стоимость услуг предусмотрена Прейскурантом ООО «Кристалл» (перечнем оказываемых организацией услуг с указанием цены каждой услуги). Прейскурант Клиники расположен в местах размещения Клиникой информации для Потребителей услуг (в информационных папках) и на сайте Клиники <https://clinic-krystal.ru/>.

4.11. Клиника вправе в одностороннем порядке изменить Прейскурант, как по составу услуг, так и по их стоимости.

4.12. Оплата за медицинские услуги производится в следующей форме:

- наличными денежными средствами в кассу Клиники;
- в безналичной форме с применением банковской (кредитной) карты;
- в безналичной форме путем перечисления на расчетный счет Клиники (по предварительному соглашению Сторон).

4.13. По факту оказанной услуги Исполнитель предоставляет Потребителю и (или) заказчику в случаях, установленных законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, выдается документ, подтверждающий факт осуществления

расчета за предоставленные платные медицинские услуги (кассовый чек или бланк строгой отчетности), подтверждающий произведенную оплату предоставленной ему медицинской услуги, установленного образца (согласно пункта 30 Постановления Правительства РФ от 30.05.2026 г. № 659).

4.14. В случае недостаточности у Потребителя (законного представителя или представителя Потребителя по доверенности) и (или) Заказчика денежных средств для оплаты оказанной медицинской услуги, задолженность Потребителя (законного представителя или представителя Потребителя по доверенности) и (или) Заказчика перед Исполнителем с предварительного согласия Исполнителя может быть оформлена долговой распиской с указанием срока исполнения платежного обязательства.

В случае неисполнения Потребителем (законным представителем или представителем Потребителя по доверенности) и (или) Заказчиком обязательства по оплате оказанных Клиникой услуг в срок, указанный в долговой расписке, он несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5. Порядок предоставления платных медицинских услуг

5.1. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами РФ предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

5.2. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи на прием к специалисту Клиники (заранее или в день обращения), осуществляемой как при непосредственном обращении в регистратуру Клиники, так и по телефонам 8 (8152) 311843.

5.3. Срок ожидания предоставления медицинских услуг, сроки проведения лечения конкретизируются по соглашению с Потребителем (законным представителем или представителем Потребителя по доверенности) и (или) Заказчиком, исходя из общего соматического статуса Потребителя, в соответствии со сроками указанными в клинических рекомендациях (протоколах ведения), его психоэмоционального состояния, наличия у него и врача свободного времени, с учетом графика работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, остроты клинической ситуации, наличия возможности и необходимого медицинского оборудования.

5.4. Приём Потребителей проводится врачом соответствующей специальности и квалификации. Сведения об уровне профессионального образования и квалификации медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, представлены в местах размещения Клиникой информации для Потребителей услуг (в информационных папках) и на сайте Клиники <https://clinic-krystal.ru/>

5.5. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Потребителя (законного представителя или представителя Потребителя по доверенности), данного в порядке, установленном законодательством РФ об охране здоровья граждан.

Подписание Потребителем (законным представителем или представителем Потребителя по доверенности) информированного добровольного согласия подтверждает факт дачи Потребителем (законным представителем или представителем Потребителя по доверенности) информированного добровольного согласия на возможные варианты медицинских вмешательств на основании предварительно (т.е. до подписания) полученной информации в доступной для него форме о целях, методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинских вмешательств, их последствиях, в том числе вероятность развития осложнений, а также предполагаемые результаты оказания медицинской помощи.

Клиника имеет право не приступать к оказанию платных медицинских услуг до момента дачи Потребителем (законным представителем или представителем Потребителя по доверенности) информированного добровольного согласия в письменной форме путем постановки своей собственноручной подписи в документе.

5.6. Исполнитель предоставляет Потребителю (законному представителю или представителю Потребителя по доверенности) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, в том числе вероятность развития осложнений, ожидаемых результатах лечения;
- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

5.7. Клиника имеет право отказать Потребителю (законному представителю или представителю Потребителя по доверенности) и (или) Заказчику в оказании медицинских услуг, если врач-специалист выявил у Потребителя противопоказания или заболевания, исключающие безопасное оказание услуг, в том числе, если у Потребителя имеются острые воспалительные инфекционные заболевания, если Потребитель отказывается пройти необходимое диагностическое обследование и (или) настаивает на использовании методов лечения, применение которых создает реальную угрозу жизни и (или) здоровью Потребителя, не исключающих или не сводящих к минимуму такую угрозу, а так же если Потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения.

5.8. Клиникой на отдельные платные медицинские услуги, на которые по их существу возможно предоставление гарантии, устанавливается гарантийный срок и срок службы в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах при оказании медицинских услуг ООО «Кристалл», расположенным в месте размещения Клиникой информации для Потребителей услуг (в информационных папках).

Гарантии носят персонифицированный характер, распространяются на отношения между Клиникой и Потребителем (законным представителем или представителем Потребителя по доверенности), предоставляются и прекращают свое действие в случаях, предусмотренных вышеназванным Положением.

5.9. После оказания услуг Исполнитель без взимания дополнительной платы по запросу Потребителя (законного представителя или представителя Потребителя по доверенности) обязуется выдавать Потребителю (законному представителю или представителю Потребителя по доверенности) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях. Срок выдачи вышеуказанных медицинских документов составляет 30 дней с момента регистрации запроса.

5.10. В случае претензии к качеству оказанных медицинских услуг, Потребитель (законный представитель Потребителя) или лицо, уполномоченное им на основании нотариально удостоверенной доверенности, может предъявить претензию в письменном виде уполномоченному представителю Исполнителя или направить ее дистанционным способом на адрес электронной почты клиники: kristall.clinic@mail.ru или по адресу нахождения клиники: 183032, г. Мурманск, ул. Павлова, д. 95 заказным письмом.

5.11. При предъявлении Потребителем (законным представителем Потребителя) или лицом, уполномоченным им на основании нотариально удостоверенной доверенности и (или) Заказчиком требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), Исполнитель рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований Потребителя Законом РФ «О защите прав потребителей».

6. Ответственность Исполнителя при предоставлении платных медицинских услуг

6.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

6.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством РФ.

7. Заключительные положения

7.1. Отношения между Исполнителем и Потребителем (законным представителем или представителем Потребителя по доверенности) и (или) Заказчиком в части, нерегулируемой настоящими Правилами, подлежат регламентированию действующим Законодательством РФ.