**ПРАВИЛА**

 **предоставления платных медицинских услуг в ООО «Кристина».**

**1.**  **Общие положения.**

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а так же Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323‐ФЗ от 21.11.2011 г. и Федеральным законом «О защите прав потребителей в РФ» № 2300‐1 от 07.02.1992 г.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей, условия и порядок предоставления платных медицинских услуг, порядок их оплаты в ООО «Кристина» (далее по тексту «Клиника»).

1.3. Настоящие правила размещаются для всеобщего ознакомления на стойке в регистратуре Клиники в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Клиники www.neocortex-dv.ru.

1.4. Основной формой оказания медицинской помощи (медицинских услуг) в Клинике является плановая медицинская помощь – медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

1.5. Условия оказания медицинской помощи (медицинских услуг) – амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения).

1.6. Клиника оказывает платные медицинские услуги на основании Лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Министерством Здравоохранения Хабаровского края в соответствии с номенклатурой работ и услуг, предусмотренной приложением к лицензии:

При осуществление доврачебной медицинской помощи по: лечебной физкультуре и спортивной медицине, медицинскому массажу, сестринскому делу, физиотерапии, функциональной диагностике;

При осуществлении амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, в том числе: в) при осуществлении специализированной медицинской помощи по: лечебной физкультуре и спортивной медицине, неврологии, педиатрии, травматологии и ортопедии, физиотерапии, функциональной диагностики),

1.7. Клиника расположена по адресу: г. Хабаровск, ул. Орджоникидзе,25а.

1.8. Режим работы Клиники:

пн. вт. ср. чт. пт. с 09‐00 до 20‐00; сб.вс. с 10-00 до 15.00.

1.9. Перечень (Прайс) оказываемых Клиникой платных медицинских услуг, с указанием их наименования и стоимости размещен на стойке в регистратуре в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Клиники www.neocortex-dv.ru

**2.**  **Правила поведения пациента в Клинике**

2.1. Пациент (Посетитель) обязан надеть бахилы при входе в Клинику, оставить верхнюю одежду в гардеробе Клиники.

2.2. Пациент проходит в лечебные помещения только по приглашению и в сопровождении персонала Клиники.

2.3. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в здании (помещении) Клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов.

2.4. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения его указаний.

2.5. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре Клиники.

2.6. Пациент обязан:

- проявлять в общении с медицинским работником такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

- не приходить на прием к врачу в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического, токсического и иного);

- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине за 6 часов;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;

- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;

- не вмешиваться в действия лечащего врача и не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- не допускать проявления неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;

- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

2.7. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в помещении Клиники запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, рюкзак, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации;

- потреблять пищу в коридорах и других помещениях Клиники;

- курить во всех помещениях Клиники и на прилагаемой к Клинике территории;

- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие‐либо документы из медицинских карт, со стендов (стоек) и из информационных папок;

- помещать на стендах и оставлять на журнальных столиках объявления без разрешения руководства Клиники;

- производить фото‐ и видеосъёмку без предварительного разрешения руководства Клиники;

- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

2.8. Запрещается доступ в здание (помещение) и служебные помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно‐гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания (помещения) Клиники сотрудниками Клиники и(или) правоохранительными органами.

2.9. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения в клинике работники Клиники вправе им делать соответствующие замечания и применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

2.10. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники и иным пациентам, и посетителям Клиники, нарушение общественного порядка в здании (помещении) и служебных помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники влечет административную ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

2.11. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (согласовав с главным врачом и(или) генеральным директором), если это не угрожает жизни пациента, в случае несоблюдения пациентом настоящих правил поведения в Клинике и законных требований работников Клиники.

**3.**  **Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг**

* 1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых медицинских услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора Клиники по телефону (4212) 799888,( 4212)241221 или на сайте www.neocorex-dv.ru

3.2. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи на прием к врачу (заранее или в день обращения в зависимости от занятости врачей), осуществляемой как при непосредственном обращении в регистратуру Клиники, так и по телефону.

3.3. Если Пациент ранее не обслуживался в Клинике или обслуживался более 2‐х лет назад, администратор записывает Пациента на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности, предлагая пациенту врача, у которого есть свободное время на ближайший день. Если пациент просит записать его к определенному врачу, то администратор записывает пациента в имеющееся свободное время в расписании этого врача.

Во время первичного осмотра и консультации врач осуществляет диагностику, направляет на дополнительные методы обследования (ЭЭГ,ЭХО,РЭГ,ВП,психиатрическое, психологическое, логопедическое заключение), определяет методы и объемы медицинского вмешательства, предоставляет пациенту информацию о состоянии его здоровья, предлагаемом лечении и прогнозе лечения.

3.4. На первичный осмотр и консультацию Пациент должен прийти заранее, не менее чем за 15 минут до назначенного времени приема для оформления соответствующей документации (договора, согласия на обработку персональных данных, анкеты о состоянии здоровья, медицинской карты, согласия на медицинское вмешательство) и своевременного начала приема.

3.5. В случае опоздания Пациента более чем на 15 минут назначенного времени Клиника имеет право отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих пациентов. Опоздавшему пациенту администратор предлагает перенести прием на другое свободное время.

3.6. В случае непредвиденного отсутствия врача или других чрезвычайных обстоятельств, администратор Клиники предупреждает об этом Пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному Пациентом при записи.

3.7. Накануне приема Клиника осуществляет предварительное уведомление о приеме с целью подтверждения явки на прием, оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы врачей. Клиника не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить пациента об изменениях в приеме из‐за: неверно указанного телефона, выключенного телефона, а также в случае, если пациент не отвечает на звонки.

3.8. Во всех случаях если Пациент не может прийти в назначенное время, он должен накануне предупредить об этом администратора Клиники.

3.9. Медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании заключенного с Пациентом или Заказчиком (в случае приобретения услуг в пользу третьего лица – пациента) договора об оказании добровольных платных медицинских услуг в письменной форме, т.е. при наличии подписанного обеими сторонами договора об оказании платных медицинских услуг, форма (бланк) которого разработана Клиникой.

3.10. Клиника предупреждает Пациента и включает в договор условие о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Клиники (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

3.11. Клиника не является участником Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи обязательного медицинского страхования (ОМС). До заключения Договора об оказании платных медицинских услуг Пациенту предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (полиса ОМС).

3.12. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой с соблюдением порядков оказания медицинской помощи

3.13. Приём пациентов проводится врачом соответствующей специальности и квалификации. Сведения об образовании, специализации (специальности) и квалификации врачей размещены на информационной стойке в регистратуре Клиники и на сайте Клиники.

3.14. Необходимым предварительным условием предоставления Клиникой Пациенту платных медицинских услуг, в том числе консультации врача‐ специалиста, является подписание Пациентом или его законным представителем следующих документов:

 - информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство оформляется в письменной форме путем заполнения врачом и подписания Пациентом или его законным представителем бланка документа, поименованного как «информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенных в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи».

Подписание Пациентом или его законным представителем документа «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство» подтверждает факт дачи Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство на основании предварительно (т.е. до подписания) полученной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а так же о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;

 - уведомление получателя платных медицинских услуг. В нем говориться о том, что несоблюдение Вами 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 пациента и может не привести к ожидаемому результату;

 - согласие на обработку персональных данных. Такое согласие закреплено в

пункте 9. Договора на оказание добровольных платных медицинских услуг, из которого следует, что Заказчик (Пациент) дает согласие Клинике собирать, хранить, обрабатывать, уничтожать персональные данные Заказчика (Пациента), а также передавать их третьим лицам для целей реализации интересов Заказчика (Пациента) при осуществлении медицинской услуги, а также в случаях, определенных законом;

3.15. Клиника имеет право не приступать к оказанию платных медицинских услуг до момента дачи Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в письменной форме путем постановки своей собственноручной подписи в документе, поименованном как «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство».

3.16. Клиника имеет право отказать Пациенту в оказании медицинских услуг, если врач выявил у Пациента противопоказания или заболевания, исключающие безопасное оказание услуг или если у Пациента имеются острые воспалительные инфекционные заболевания, если Пациент отказывается пройти необходимое диагностическое обследование и(или) настаивает на использовании методов лечения, применение которых создает реальную угрозу жизни и здоровью Пациента, не исключающих или не сводящих к минимуму такую угрозу.

Клиника имеет право отказать Пациенту в оказании медицинских услуг если состояние Пациента сопряжено с симптомами инфекционного заболевания, ОРВИ, и т.д., что создает риск распространения инфекции для других Пациентов или персонала Клиники.

Клиника имеет право отказать Пациенту в оказании медицинских услуг если находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

Клиника имеет право отказать Пациенту в оказании ему услуг при некорректном поведении Заказчика.

3.17. Все сроки оказания медицинских услуг начинают исчисляться с момента подписания Пациентом или его законным представителем Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, и Договора на оказание платных медицинских услуг.

3.18. На каждого Пациента оформляется Медицинская карта пациента унифицированной формы, которая является медицинским документом и хранится в Клинике в течение 5 лет. В Медицинской карте фиксируются результат обследования, назначения и рекомендации врача, наименование и объем выполненных медицинских вмешательств и прочая информация о состоянии здоровья Пациента и оказанной ему медицинской помощи.

3.19. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой с соблюдением (в объеме) стандартов медицинской помощи, в том числе стандартов принятых в Клинике, протоколов ведения больных, общепринятых медицинских правил и разрешенных на территории Российской Федерации медицинских технологий (методов) профилактики, диагностики и лечения заболеваний.

В случае, если федеральным законом, иными нормативно‐правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых Клиникой платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

3.20. В случае отказа Пациента после заключения договора от получения платных медицинских услуг- договор расторгается. Клиника информирует Пациента (Заказчика) о расторжении договора об оказании платных медицинских услуг по инициативе Пациента в одностороннем порядке. При этом Пациент (Заказчик) обязан оплатить Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору об оказании платных медицинских услуг.

**4.** **Порядок и условия оплаты**

4.1. Стоимость услуг предусмотрена Перечнем услуг (прейскурантом) Клиники.

Перечень услуг (прейскурант) Клиники размещен на стойке в регистратуре Клиники, а также на сайте Клиники.

4.2. Клиника вправе в одностороннем порядке изменить Перечень услуг Клиники, как по составу услуг, так и по их стоимости.

4.3. Оплата за предоставленные услуги производится непосредственно после их оказания, т.е. по окончании очередного приема, по ценам согласно Прейскуранту, действующему на день оказания услуг.

4.4. Оплата за медицинские услуги производится в следующей форме:

‐ наличными денежными средствами в кассу Клиники;

‐ в безналичной форме банковской (кредитной) картой;

‐ в безналичной форме путем перечисления (перевода) денежных средств с расчетного счета Пациента на расчетный счет Клиники;

4.5. Расчеты с Пациентом (Заказчиком) за оказание медицинских услуг осуществляются с применением Бланков строгой отчетности. По факту внесения оплаты при помощи банковской карты Пациенту (Заказчику) предоставляется чек и бланк строгой отчетности.

4.6. В случае недостаточности у Пациента (Заказчика) денежных средств для оплаты оказанной услуги в установленный договором срок, задолженность пациента (Заказчика) перед Клиникой оформляется долговой распиской.

**5. Права и обязанности Пациента**

5.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

- выбор врача;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно‐гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей‐специалистов;

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

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

- отказ от медицинского вмешательства либо потребовать его прекращение, в том числе разъяснение возможных последствий отказа;

Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме в виде специального бланка документа или записью в медицинской карте и подписывается Пациентом или его законным представителем, а также медицинским работником;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

- получение по письменному требованию (заявлению) копии медицинских документов и выписок из них;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

5.2. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;

- соблюдать режим лечения, правила поведения пациента в медицинской организации (Клинике) и нормы поведения в общественных местах;

- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное врачом время;

- выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;

- выполнять рекомендации при прохождении различных методик лечения;

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве лечения;

- в случае своего согласия подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, составленное в письменной форме;

- в случае отказа от медицинского вмешательства подписать отказ от медицинского вмешательства, составленный в письменной форме;

- ознакомиться с рекомендованным (рациональным) планом лечения и подписать его;

- неукоснительно выполнять все предписания и назначения лечащего врача;

- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

5.3. Пациент (Заказчик) обязан оплатить предоставленную Клиникой медицинскую услугу в сроки и порядке, предусмотренные договором об оказании платных медицинских услуг.

5.4. Пациент (Заказчик) обязан оплатить Клинке фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору, в случае отказа Пациента после заключения договора об оказании платных медицинских услуг от получения медицинских услуг и направления Клиникой Пациенту уведомления расторжении договора по инициативе Пациента.

**6. Права и обязанности Клиники и врача**

6.1. Лечащий врач (врач) имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза (диагностику) и оказания медицинской помощи (лечения);

- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение (план лечения) и провести дополнительное специализированное лечение;

- отказаться от дальнейшего ведения пациента, если пациент нарушает режим и сроки лечения, не выполняет назначения (рекомендации) врача по лечению, проявляет грубое, неуважительное отношение;

- на защиту своей профессиональной чести и достоинства;

- совершенствование профессиональных знаний.

6.2. Лечащий врач (врач) обязан:

- оказывать медицинские услуги в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения заболеваний половой системы, разрешенным на территории РФ в рамках согласованного плана лечения и медицинскими показаниями;

- по результатам обследования предоставлять пациенту или его законному представителю в понятной и доступной форме достоверную информацию о состоянии здоровья пациента, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, сущности предлагаемого лечения и предполагаемых результатах лечения;

- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинских услуг, о возможных осложнениях и дискомфорте как во время лечения, так и после лечения, в том числе в связи с индивидуальными особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

- не допускать разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

6.3. Клиника обязана посредством размещения на своем сайте в информационно‐телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах и стойках предоставить Пациенту (Заказчику) информацию, содержащую следующие сведения:

- наименование юридического лица;

- адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществляющего регистрацию;

- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, её номер, дату регистрации, перечень работ (услуг), составляющий медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование и адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа;

- перечень платных медицинских услуг с указанием цены в рублях, сведений об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

- режим работы Клиники, график работы медицинских работников (врачей), участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

- адреса и телефоны органов исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

6.4. По требованию Пациента (Заказчика) Клиника предоставляет для ознакомления (т.е. без ксерокопирования и(или) выноса копии за пределы территории регистратуры Клиники):

- копию учредительного документа Клиники – свидетельства о регистрации юридического лица в ЕГРЮЛ;

- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Клиники в соответствии с лицензией.

6.5. До заключения договора Клиника в письменной форме должна уведомить Пациента (Заказчика) о том, что несоблюдение указаний и рекомендаций Клиники (медицинского работника, непосредственно предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

6.6. При заключении договора (т.е. до подписания, либо в момент подписания, либо после подписания договора) по требованию Пациента (Заказчика) Клиникой предоставляется информация о платных медицинских услугах Клиники, содержащая следующие сведения:

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

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

- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи (услуги);

- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

6.7. По требованию Пациента (Заказчика) Клиника составляет смету (предварительную смету) на предоставляемые по договору платные медицинские услуги, которая является неотъемлемой частью договора.

6.8. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Клиника (медицинский работник, непосредственно предоставляющий медицинскую услугу) обязана предупредить об этом Пациента (Заказчика).

Без согласия Пациента (Заказчика) Клиника не вправе предоставлять Пациенту дополнительные платные медицинские услуги.

6.9. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, Клиника вправе назначить другого врача или отменить прием, приняв меры для предварительного уведомления пациента.

6.10. Клиника информирует Пациента (Заказчика) о расторжении договора об оказании платных медицинских услуг по инициативе Пациента в случае отказа Пациента после заключения договора от получения медицинских услуг. При этом Пациент (Заказчик) обязан оплатить Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору об оказании платных медицинских услуг.

6.11. Клиника после полного исполнения договора об оказании платных медицинских услуг по требованию Пациента или его законного представителя выдает Пациенту (законному представителю) медицинские документы (т.е. копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние здоровья Пациента после получения платных медицинских услуг.

**7. Ответственность Клиники**

7.1. Контроль за организацией и качеством оказания медицинских услуг Клиникой осуществляют в пределах своей компетенции:

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ**
Адрес: г. Хабаровск, ул. Запарина , 76.
E-mail: zdrav@adm.khv.ru
Сайт: www.zdrav.khv.ru
Тел.: 40-22-01, 40-23-22

**РОСПОТРЕБНАДЗОР, УПРАВЛЕНИЕ ПО ХАБАРОВСКОМУ КРАЮ**
Адрес: г.  Хабаровск, Карла Маркса ул., 109-Б
Тел.: 27-47-44
Сайт: rospotrebnadzor.ru

**УПРАВЛЕНИЕ РОСЗДРАВНАДЗОРА ПО ХАБАРОВСКОМУ КРАЮ**
Адрес: г.  Хабаровск, Петра Комарова ул., 6
Тел.: 75-22-27; 75-22-30
Сайт: www.27.reg.roszdravnadzor.ru

**ОТДЕЛ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Адрес: г. Хабаровск, ул. Фрунзе, 50

Тел.: 40-89-70, 30-03-49, 30-03-42

а также иные государственные органы и учреждения, на которые в соответствии с законами и иными нормативными актами РФ возложены полномочия государственного контроля за деятельностью медицинских организаций.

7.2. В отношениях с пациентами Клиника применяет все возможные меры для урегулирования споров и спорных ситуаций по взаимному согласию с пациентом.

В случае не достижения сторонами взаимоприемлемого решения спор передается в суд.

7.3. Претензии и жалобы пациентов предъявляются в устной форме или в письменном виде непосредственно генеральному директору в установленные часы приема.

Претензии (жалобы), поданные в письменном виде, рассматриваются врачебной комиссией Клиники в течение 7 дней со дня получения.

Претензии Пациента о ненадлежащем качестве оказанных услуг, причинении вреда жизни и здоровью и иные претензии, и заявления Пациента, требующие его осмотра, дополнительных диагностических мероприятий, привлечения сторонних специалистов и экспертов, рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их получения.

Принятое решение врачебной комиссии доводится до сведения пациента.

7.4. Во время рассмотрения жалобы, претензии Клиника имеет право требовать от Пациента предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения жалобы, претензии, по существу.

7.5. В случае прохождения Пациентом независимой экспертизы по вопросам предоставления медицинских услуг, Пациент обязан сообщить в Клинику письменно о дате и времени проведения соответствующей экспертизы с целью обеспечения присутствия представителя Клиники при проведении экспертизы.

7.6. Клиника не принимает претензии Пациентов о качестве медицинской помощи и причиненном вреде здоровью, в основе которых лежат частные мнения специалистов других медицинских организаций, не уполномоченных в установленном законом порядке на осуществление экспертизы качества медицинской помощи.

7.7. В соответствии с законодательством РФ Клиника несёт ответственность перед Пациентом за непредставление или несвоевременное предоставление информации об услугах, неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешённым на территории РФ, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни пациента.

7.8. В соответствии со ст. 28 «Закона о защите прав потребителей», если Клиника нарушила сроки выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и(или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и(или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, при добросовестном соблюдении Пациентом указанных сроков и обязательств, Пациент по своему выбору вправе:

‐ назначить новый срок выполнения работ (оказания услуг);

‐ поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумные цену или выполнить своими силами и потребовать от Клиники возмещения понесенных расходов;

‐ потребовать уменьшение цены выполненных работ (оказанных услуг);

‐ отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения убытков.

Добросовестным соблюдением Пациентом сроков и обязательств является своевременная явка на прием как для начала лечения, так и для продолжения начатого лечения, следующего этапа комплексного лечения, своевременное согласование плана лечения, дача в письменной форме информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, своевременное внесение оплаты за оказанные услуги или предусмотренного договором внесения аванса.

7.9. Претензии и споры между Пациентом и Клиникой разрешаются в досудебном порядке путем предъявления претензии или заявления в письменной форме, и в случае не достижения сторонами взаимоприемлемого решения – передаются в суд.

7.10. Клиника не отвечает за просрочку оказания услуг, а также за недостатки оказанной медицинской услуги, если они возникли

- вследствие несоблюдения Пациентом указаний и рекомендаций лечащего врача, в том числе невыполнения, неполного выполнения направлений (назначений) врача на диагностическое обследование в целях уточнения или исключения диагноза заболевания; невыполнения рекомендаций о получении консультации смежного врача‐специалиста по направлению (назначению); неявки, несвоевременной явки на прием к врачу для лечения или продолжения начатого лечения; несоблюдения рекомендаций о приеме лекарственных препаратов и режиме их приема; рекомендаций о лечении выявленных и сопутствующих заболеваний, несоблюдения согласованного плана лечения;

- вследствие действий третьих лиц или действий непреодолимой силы.

7.11. Вред, причиненный жизни или здоровью Пациента в результате предоставления некачественной медицинской услуги, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с законодательством РФ.

7.12. Контроль за соблюдением Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).