

У Т В Е Р Ж Д Е Н О  
Приказом № \_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Генерального директора  
ООО «МЭЦ «Эликсир+»

\_\_\_\_\_ А.И. Дольникова

ПРАВИЛА  
ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ  
ООО «МЭЦ «Эликсир+»

г. Калининград  
2017 г.  
(ред. от 22.02.2021)

**СОДЕРЖАНИЕ:**

I.	ВВЕДЕНИЕ	3
II.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
III.	УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ	5
IV.	ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ	6
V.	ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ	8
VI.	ДОКУМЕНТЫ, УДОСТОВЕРЯЮЩИЕ ЛИЧНОСТЬ	9
VII.	ИНФОРМАЦИЯ ОБ ООО «МЭЦ «Эликсир+» И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ	12
VIII.	ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ	14
IX.	ОТКАЗ ОТ МЕДИЦИНСКОГО ВМЕШАТЕЛЬСТВА	15
X.	ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ/ЗАКАЗЧИКА	16
XI.	ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ/ЗАКАЗЧИКА	17
XII.	ВРАЧЕБНАЯ ТАЙНА	18
XIII.	ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ОТНОШЕНИИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ	19
XIV.	ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	20
XV.	ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ/ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ, ОТРАЖАЮЩЕЙ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ	21
XVI.	ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ (ИХ КОПИЙ) И ВЫПИСОК ИЗ НИХ	23
XVII.	ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ	27
XVIII.	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ	27
XIX.	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ	27
XX.	ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	28

## I. ВВЕДЕНИЕ

Настоящие Правила разработаны в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации
- Федеральным Законом РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»;
- Законом РФ «О защите прав потребителей»;
- Федеральным Законом РФ от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Приказ Минздрава России от 13.10.2017 N 804н (с изм. от 12.07.2018) "Об утверждении номенклатуры медицинских услуг";
- Приказ Минздрава России от 15.12.2014 N 834н (ред. от 09.01.2018) "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению";
- Приказ Минздравсоцразвития России от 23.04.2012 N 390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи";
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29 июня 2016 г. N 425н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»;
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 г. N 789н «Об утверждении Порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»;
- Приказ Минздрава России от 07.09.2020 N 947н "Об утверждении Порядка организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов";
- другими нормативно-правовыми актами, регулирующими данный вид деятельности, в целях защиты прав и свобод человека и гражданина в области охраны здоровья, а также упорядочения процесса оказания медицинских услуг на платной основе.

Правила разработаны **ООО «Медико-эстетический центр «Эликсир+»** (далее - ООО «МЭЦ «Эликсир+», медицинская организация, организация).

Данные об организации:

1. ОГРН 1143926006630, дата внесения записи в ЕГРЮЛ - 26.02.2014 года;
2. орган, осуществивший государственную регистрацию: Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 1 по Калининградской области;
3. лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-39-01-002093 от 15.03.2019 по видам работ (услуг):
  - при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии; операционному делу; сестринскому делу; 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); анестезиологии и реаниматологии; дерматовенерологии, косметологии, онкологии, организации здравоохранения и общественному здоровью; оториноларингологии (за

исключением кохлеарной имплантации), пластической хирургии; ультразвуковой диагностике, урологии, хирургии;

- при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: физиотерапии;

- при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: физиотерапии.

Лицензия выдана Министерством здравоохранения Калининградской области, 236007, город Калининград, улица Дм. Донского, 1, тел. 599-440. Срок действия – бессрочно.

Платные медицинские услуги предоставляются Организацией на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

**Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками ООО «МЭЦ «Эликсир+» и Потребителями/Заказчиками, заключившими Договор оказания платных медицинских услуг с Организацией, а также посетителями ООО «МЭЦ «Эликсир+».**

## **II. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления ООО «МЭЦ «Эликсир+» гражданам платных медицинских услуг.

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 лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договор);

**"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";

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

**"исполнитель"** - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

**«персональные данные»** - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);

**«субъект персональных данных»** - потребитель (заказчик) медицинских услуг.

**«обработка персональных данных»** - любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных;

**«информированное добровольное согласие»** - данное в письменном виде потребителем (заказчиком) согласие 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.

Понятие "медицинская организация" употребляется в настоящих Правилах в значении, определенном в Федеральном законе "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3. Платные медицинские услуги предоставляются медицинскими организациями на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

4. 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 Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

### **III. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

1. Платные медицинские услуги оказываются потребителям за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (*ст. 84 ФЗ № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»*).

2. Договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме (п. 16 раздела IV *Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"*).

3. Договор заключается только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (п.11 ч. 1 ст. 79 *Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 07.03.2018) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"*; п.11.1 приложения 2 к *Приказу Минздрава РФ № 834н от 15.12.2014 (ред. от 09.01.2018) "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению"*).

4. ООО «МЭЦ «Эликсир+» определяет цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно (п.8 раздела II *Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"*).

5. В связи с требованием федерального закона № 152-ФЗ « О персональных данных» об обработке персональных данных только при наличии письменного согласия субъекта персональных данных, договор с Потребителем/Заказчиком заключается только после подписания потребителем (заказчиком) согласия на обработку персональных данных.

6. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (заказчика), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан (п.28 раздела V *Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"*).

7. 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 Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

8. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

9. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

10. Исполнитель обязан при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления (п. 30 раздела V Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг").

11. Медицинские услуги оказываются потребителям (заказчикам) в соответствии с Режимом работы ООО «МЭЦ «Эликсир+».

12. Исполнитель оказывает услуги при соблюдении Потребителем/Заказчиком настоящих Правил.

#### **IV. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

1. Юридический адрес Исполнителя: 236022, г. Калининград, ул. Красная, 45.

Исполнитель оказывает услуги по настоящему Договору в помещении Медико-эстетического центра «Эликсир+» по адресу:

- Россия, Калининградская область, г. Калининград, ул. Красная, 45 – ул. Чернышевского, 28-30;

- Россия, Калининградская область, г. Калининград, ул. Чернышевского, 28, помещение I.

2. Исполнитель оказывает услуги в дни и часы работы, которые устанавливаются администрацией Исполнителя и доводятся до сведения Потребителя/Заказчика.

3. Предоставление услуг по настоящему Договору происходит в порядке предварительной записи Потребителя на прием.

Предварительная запись (дата) Потребителя на прием осуществляется через регистратуру Исполнителя посредством телефонной связи. Телефон регистратуры: 21-48-19, 50-92-72.

Так же предварительная запись на прием осуществляется на сайте [www.eliksir-med.ru](http://www.eliksir-med.ru) путем заполнения формы при условии ознакомления с политикой конфиденциальности в отношении всей информации, которую Интернет ресурс «сайт МЭЦ "Эликсир+"», расположенный на доменном имени [www.eliksir-med.ru](http://www.eliksir-med.ru), может получить о Пользователе во время использования сайта, программ и продуктов Интернет ресурса.

4. Потребитель/Заказчик вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистом.

Выбранные Потребителем/Заказчиком дата и время заносятся в журнал записи Потребителей (систему записи Потребителей) вместе с контактными данными Потребителя/Заказчика.

Администратор Организации информирует Потребителя о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру; документах, необходимых для заключения договора на оказание платных медицинских услуг, а также о необходимости явиться на прием вовремя (максимально возможное время опоздания – не более 10-15 минут). В случае опоздания

Потребителя более чем на 15 (пятнадцать) минут по отношению к назначенному Потребителю времени получения услуги, Организация оставляет за собой право на перенос срока или отмену получения услуги, так как это влечет за собой возможность сокращения длительности процедуры и приносит неудобство специалисту и последующим Потребителям.

5. Не менее чем за 12 часов до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста, сотрудник Организации связывается с Пациентом для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.

6. Первичная явка за 15 минут до назначенной консультации для оформления медицинской карты, подписания договора на оказание медицинских услуг, иных необходимых документов.

7. При невозможности явиться на прием (лечение) в установленное время, Потребитель/Заказчик не менее чем за 2 часа должен информировать Исполнителя о необходимости отмены или изменения назначенного ему времени получения медицинской услуги.

8. В случае опоздания Потребителя на прием, специалист Организации вправе сократить процедуру или перенести её по согласованию с Потребителем/Заказчиком на новое время посещения, а освободившееся время предложить другому Потребителю/Заказчику.

9. В особых случаях, включая необходимость получения неотложной помощи, услуги предоставляются Потребителю/Заказчику без предварительной записи и/или вне установленной очереди.

10. При выявлении показаний к экстренной госпитализации Потребителя организуется вызов службы "Скорой помощи" для госпитализации. При отказе Потребителя от госпитализации оформляется "Информированный отказ".

**11. При обращении в Организацию Потребитель/Заказчик обязан предоставить следующие документы:**

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- полис добровольного медицинского страхования при обращении по программе ДМС.

**Также при обращении в Организацию Потребитель/Заказчик:**

- дает согласие на обработку персональных данных в объеме, необходимом для заключения договора и оказания медицинских услуг;

- знакомится с уведомлением о последствиях несоблюдения указаний (рекомендаций) медицинской организации под роспись;

-предъявляет при необходимости согласие законного представителя несовершеннолетнего (от 14 до 18 лет) на заключение им договора на оказание платных медицинских услуг;

- заключает договор на оказание платных медицинских услуг;

- дает добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства.

12. После оформления медицинской карты и подписания договора на оказание платных медицинских услуг, Пациент проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме Пациент должен сообщить лечащему врачу всю информацию, необходимую для осуществления лечения о своем здоровье, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.

13. Для проведения медицинского осмотра Пациенту необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Пациент самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий.

14. По результатам осмотра Пациенту выдается заключение с указанием диагноза и рекомендованным планом лечения.

15. В случае нарушения Пациентом установленного лечения либо отступления от него, он самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.

16. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема.

17. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Организации, либо к администратору, либо оставить письменную жалобу в свободной форме или в "Книге жалоб и предложений", находящуюся у администратора в соответствии с порядком разрешения конфликтных ситуаций (см. главу XIV настоящих Правил).

18. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется Пациенту (законному представителю Пациента) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли.

Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Пациента или его законного представителя за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

## **V. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

*Для заключения договора на оказание платных медицинских услуг необходимо дать согласие на обработку персональных данных в письменном виде по следующим основаниям:*

**I.** 1) **персональные данные** - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);

2) **оператор** - государственный орган, муниципальный орган, юридическое или физическое лицо, самостоятельно или совместно с другими лицами организующие и (или) осуществляющие обработку персональных данных, а также определяющие цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными;

3) **обработка персональных данных** - любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных (ст. 3, Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 31.12.2017) "О персональных данных").

**II.** Обработка персональных данных должна осуществляться с соблюдением принципов и правил, предусмотренных Федеральным законом. **Обработка персональных данных допускается в случае дачи согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных данных** (ст. 6, Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 31.12.2017) "О персональных данных").

**III.** Обязанность предоставить доказательство получения согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных возлагается на оператора (п. 3 ст. 9, Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 31.12.2017) "О персональных данных").

**IV.** В случаях, предусмотренных федеральным законом, обработка персональных данных осуществляется **только с согласия в письменной форме субъекта персональных**



данных (п.4 ст. 9, Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 31.12.2017) "О персональных данных").

**V. Обработка специальных категорий персональных данных, касающихся расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, состояния здоровья, интимной жизни, не допускается, за исключением случаев, когда субъект персональных данных дал согласие в письменной форме на обработку своих персональных данных (п.1, 2 ст. 10, Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 31.12.2017) "О персональных данных").**

ООО «МЭЦ «Эликсир+» является оператором персональных данных.

Потребители/Заказчики/Посетители ООО «МЭЦ «Эликсир+» являются субъектами персональных данных.

**Согласие на обработку персональных данных заполняется на каждого пациента при первом посещении. Отсутствие согласия на обработку персональных данных грозит Организации штрафом, максимальный размер которого составляет 75 тысяч рублей.**

## **VI. ДОКУМЕНТЫ, УДОСТОВЕРЯЮЩИЕ ЛИЧНОСТЬ**

Гражданин приобретает и осуществляет права и обязанности под своим именем, включающим фамилию и собственно имя (п. 1 ст. 19, "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 29.12.2017)).

Приобретение прав и обязанностей под именем другого лица не допускается (п. 4 ст. 19, "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 29.12.2017)).

Основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации, является паспорт гражданина РФ (Указ Президента РФ от 13.03.1997 N 232 "Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации"; Постановление Правительства Российской Федерации от 8 июля 1997 г. N 828 "Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации").

1. Документы, удостоверяющие личность, имеющие универсальный характер (в зависимости от гражданской принадлежности)

### **Для граждан РФ**

Описание	Документы	Основание
Удостоверение личности гражданина РФ на территории РФ (в пределах РФ)	Паспорт гражданина РФ <1>; паспорт гражданина СССР (действителен до замены его в установленные сроки на паспорт гражданина РФ)	Указ Президента РФ от 13.03.1997 N 232; Постановление Правительства РФ от 08.07.1997 N 828
Удостоверение личности гражданина РФ за пределами РФ	Загранпаспорт гражданина РФ <2>, в том числе содержащий электронные носители информации и содержащий на электронном носителе информации	Указы Президента РФ от 21.12.1996 N 1752, от 19.10.2005 N 1222, от 29.12.2012 N 1709

	дополнительные биометрические персональные данные его владельца; дипломатический паспорт, в том числе содержащий электронные носители информации; служебный паспорт, в том числе содержащий электронные носители информации; загранпаспорт гражданина бывшего СССР (действителен до истечения срока его действия)	
Удостоверение личности военнослужащего РФ	Удостоверение личности военнослужащего РФ; военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса	Постановление Правительства РФ от 12.02.2003 N 91; Приказ Министра обороны РФ от 18.07.2014 N 495
Удостоверение личности гражданина РФ на срок оформления паспорта гражданина РФ	Временное удостоверение личности гражданина РФ (форма N 2П)	Постановление Правительства РФ от 08.07.1997 N 828; Приказ ФМС России от 30.11.2012 N 391
Удостоверение личности советского гражданина	Паспорт гражданина СССР	Постановление Совмина СССР от 28.08.1974 N 677
Удостоверение личности военнослужащего СССР	Удостоверение личности и военные билеты, выдаваемые командованием воинских частей и военных учреждений	
Удостоверение личности прибывших на временное жительство в СССР советских граждан, постоянно проживающих за границей	Общегражданские заграничные паспорта	

#### Для иностранных граждан и лиц без гражданства

Описание	Документы	Основание
Удостоверение личности иностранного гражданина в РФ	Паспорт иностранного гражданина; иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность	Федеральный закон от 25.07.2002 N 115-ФЗ

	иностранного гражданина	
Удостоверение личности лица без гражданства в РФ	Документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешение на временное проживание; вид на жительство; иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства	
Удостоверение личности отдельных категорий лиц, находящихся на территории РФ, подавших заявление о признании гражданами РФ или о приеме в гражданство РФ	Документ, удостоверяющий личность на период рассмотрения заявления о признании гражданином РФ или о приеме в гражданство РФ	Федеральный закон от 31.05.2002 N 62-ФЗ
Удостоверение личности лица, признанного беженцем	Удостоверение беженца	Федеральный закон от 19.02.1993 N 4528-1
Удостоверение личности лица, ходатайствующего о признании беженцем на территории РФ	Свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ по существу	
Удостоверение личности лица, получившего временное убежище на территории РФ	Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ	Постановление Правительства РФ от 09.04.2001 N 274

**2. Удостоверением личности при заполнении бланков добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство являются:**

- Паспорт гражданина РФ (паспорт гражданина РФ, действующий на территории РФ с 01.10.1997);
- паспорт гражданина СССР (только для граждан СНГ, не включая РФ);

- удостоверение личности офицера (для действующих военнослужащих - офицеров, прапорщиков, мичманов);
- военный билет (для военнослужащих - солдат, матросов, сержантов, старшин, в настоящее время проходящих военную службу по призыву или контракту) справка об освобождении из мест лишения свободы (для лиц, освобожденных из мест лишения свободы);
- паспорт иностранного государства (для иностранных граждан, находящихся на территории РФ временно);
- заграничный паспорт (для граждан России, постоянно проживающих за границей и находящихся на территории РФ временно);
- паспорт моряка (удостоверение личности гражданина, работающего на судах заграничного плавания или на иностранных судах);
- вид на жительство в РФ;
- удостоверение беженцев РФ (для беженцев);
- свидетельство о регистрации ходатайства иммигранта о признании его беженцем (для беженцев, не имеющих статус беженца);
- временное удостоверение личности гражданина РФ (по форме 2П);
- свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 15-летнего возраста)

## **VII. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ООО «МЭЦ «Эликсир+» И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ**

1. Исполнитель предоставляет посредством размещения на сайте [www.eliksir-med.ru](http://www.eliksir-med.ru) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах (стойках) ООО «МЭЦ «Эликсир+» информацию, содержащую следующие сведения:

1) о медицинской организации:

полное наименование, место нахождения, включая, почтовый адрес, схема проезда;

дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);

структура и органы управления;

режим и график работы;

правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;

контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;

график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;

2) об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

3) о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;

4) о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;

5) о медицинской деятельности медицинской организации:

о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);

о видах медицинской помощи;

о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;

о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;  
о правилах предоставления платных медицинских услуг;  
о перечне оказываемых платных медицинских услуг;  
о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);

б) о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):

фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;

сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);

сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);

график работы и часы приема медицинского работника;

7) о вакантных должностях;

8) об отзывах потребителей услуг;

9) иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

3. ООО «МЭЦ «Эликсир+» предоставляет для ознакомления по требованию Потребителя/Заказчика:

а) копию устава медицинской организации;

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

4. При заключении договора по требованию Потребителя/Заказчика им должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

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

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

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

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

5. Исполнитель предоставляет Потребителю/Заказчику 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, 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.

## **VIII. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

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

2. При заключении договора Потребителю/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 медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

16. Договор заключается Потребителем/Заказчиком и Исполнителем в письменной форме.

17. Договор должен содержать:

а) сведения об Исполнителе:

наименование и фирменное наименование (если имеется) медицинской организации - юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

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) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон Потребителя/Заказчика;

фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;

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

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

д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

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

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

18. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается Потребителем и Исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

19. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию Потребителя/Заказчика или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

20. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не

предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика).

**Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.**

21. 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 Российской Федерации".

22. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует Потребителя/Заказчика о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом Потребитель/Заказчик оплачивает Исполнителю фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

23. Потребитель/Заказчик обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

24. Потребителю/Заказчику в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

25. Исполнителем после исполнения договора выдаются Потребителю/Заказчику медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

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

## **IX. ОТКАЗ ОТ МЕДИЦИНСКОГО ВМЕШАТЕЛЬСТВА**

Гражданин, один из родителей или иной законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения. В этом случае им в доступной форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа (ч. 3, 4 ст. 20 Закона N 323-ФЗ; п. 6 Порядка N 1177н).

Отказ от одного или нескольких видов вмешательств подписывается гражданином, одним из родителей или иным законным представителем, а также медицинским работником, оформившим такой отказ, и подшивается в медицинскую документацию Потребителя (п. 10 Порядка N 1177н).

Законный представитель лица, признанного в установленном порядке недееспособным, при отказе от медицинского вмешательства, необходимого для спасения жизни подопечного, обязан известить об этом орган опеки и попечительства не позднее дня, следующего за днем отказа (ч. 5 ст. 20 Закона N 323-ФЗ).

*При отказе одного из родителей или иного законного представителя от медицинского вмешательства, необходимого для спасения жизни несовершеннолетнего или лица, признанного в установленном порядке недееспособным, медицинская организация имеет право обратиться в суд для защиты интересов такого лица (ч. 5 ст. 20 Закона N 323-ФЗ).*

Случаи, не требующие получения информированного добровольного согласия.

Медицинское вмешательство без получения информированного добровольного согласия допускается в следующих случаях (ч. 9, 10 ст. 20 Закона N 323-ФЗ):

- если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители (по решению консилиума врачей или лечащего (дежурного) врача, если консилиум собрать невозможно, либо суда в случаях и порядке, установленных законом);

- в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих (по решению консилиума врачей или лечащего (дежурного) врача, если консилиум собрать невозможно, либо суда в случаях и порядке, установленных законом);

- в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами (по решению суда);

- в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления) (по решению суда);

- при проведении судебно-медицинской и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

## **Х. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ/ЗАКАЗЧИКА**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»:

1. Каждый имеет право на медицинскую помощь.

2. Каждый имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

3. Потребитель/Заказчик имеет право на:

1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;

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

3) получение консультаций врачей-специалистов;

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

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

7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

8) защиту персональных данных;

9) отказ от медицинского вмешательства;

10) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

11) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

При задержке планового приема более чем на 15 минут по объективным причинам, Потребителю предлагается:

- лечение в назначенное время у другого свободного специалиста;

- лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;



- перенос времени приема на другой день. В таком случае Потребитель/Заказчик вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

## **XI. ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ/ЗАКАЗЧИКА:**

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим лечения;
- проявлять в общении с сотрудниками и другими Потребителями/Заказчиками Организации такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Потребителей/Заказчиков и сотрудников Организации;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- ознакомиться и подписать уведомление о последствиях несоблюдения указаний (рекомендаций) медицинской организации, договор на оказание медицинских услуг, информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных;
- оформлять в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от госпитализации;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе самостоятельно заполнив диагностическую карту;
- бережно относиться к имуществу Организации;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации;
- оплатить оказанные платные медицинские услуги.

Потребителям/Заказчикам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации;
- курить в помещении Организации;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях Организации в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае если отсутствует риск жизни и здоровья, такие Пациенты удаляются из помещения Организации сотрудниками правоохранительных органов;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- проводить фото и видеосъемку в помещении Организации;
- посещать Организацию с животными (гл. 3, Решение городского Совета депутатов Калининграда от 20.05.2015 N 161 (ред. от 05.07.2017) "Об утверждении Правил благоустройства территории городского округа "Город Калининград").

**Посещение Организации с животными** приводит также нарушению санитарно-противоэпидемиологического режима, и что не менее важно, **может негативно сказаться на качестве оказываемых услуг.**

## **ХII. ВРАЧЕБНАЯ ТАЙНА**

Обязанности медицинских работников и медицинских организаций соблюдать врачебную тайну, в том числе конфиденциальность персональных данных, используемых в медицинских информационных системах, установлены ст.ст. 73 и 79 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 29.07.2017) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

Соблюдение врачебной тайны.

1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

2. Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе после смерти человека, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении трудовых, должностных, служебных и иных обязанностей, за исключением случаев, установленных частями 3 и 4 настоящей статьи.

3. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

4. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений пункта 1 части 9 статьи 20 настоящего Федерального закона;

2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;

(п. 3 в ред. Федерального закона от 23.07.2013 N 205-ФЗ)

3.1) в целях осуществления уполномоченными федеральными органами исполнительной власти контроля за исполнением лицами, признанными больными наркоманией либо потребляющими наркотические средства или психотропные вещества без назначения врача либо новые потенциально опасные психоактивные вещества, возложенной на них при назначении административного наказания судом обязанности пройти лечение от наркомании, диагностику, профилактические мероприятия и (или) медицинскую реабилитацию;

(п. 3.1 введен Федеральным законом от 13.07.2015 N 230-ФЗ)

4) в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему в соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 20 настоящего Федерального закона, а также несовершеннолетнему, не достигшему возраста, установленного частью 2 статьи 54

настоящего Федерального закона, для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;

5) в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти и федеральных государственных органов, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба; (в ред. Федерального закона от 04.06.2014 N 145-ФЗ)

7) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, и в соответствии с частью 6 статьи 34.1 Федерального закона от 4 декабря 2007 года N 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации" несчастного случая с лицом, проходящим спортивную подготовку и не состоящим в трудовых отношениях с физкультурно-спортивной организацией, не осуществляющей спортивной подготовки и являющейся заказчиком услуг по спортивной подготовке, во время прохождения таким лицом спортивной подготовки в организации, осуществляющей спортивную подготовку, в том числе во время его участия в спортивных соревнованиях, предусмотренных реализуемыми программами спортивной подготовки;

(в ред. Федеральных законов от 25.11.2013 N 317-ФЗ, от 06.04.2015 N 78-ФЗ)

8) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

9) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

10) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом;

11) утратил силу. - Федеральный закон от 25.11.2013 N 317-ФЗ.

(ст. 13 глава 2 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 29.07.2017) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации").

### **ХIII. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ОТНОШЕНИИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ**

Договор на оказание платных медицинских услуг в отношении несовершеннолетних заключается между заказчиком и исполнителем в пользу потребителя. При этом (ст. 779 ГК РФ; п. п. 2, 18 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006):

- потребителем является несовершеннолетний, имеющий намерение получить либо получающий платные медицинские услуги лично в соответствии с договором;

- заказчиком является законный представитель несовершеннолетнего в возрасте до 14 лет или сам несовершеннолетний после достижения возраста 14 лет, заказывающий либо имеющий намерение заказать платные медицинские услуги;

- исполнителем является медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

В зависимости от возраста несовершеннолетнего возможны следующие особенности заключения договора на оказание платных медицинских услуг.

Особенности заключения договора, если возраст несовершеннолетнего не превышает 14 лет

Сделки от имени несовершеннолетних, не достигших 14 лет, могут заключать только их родители, усыновители или опекуны (п. 1 ст. 28 ГК РФ). В связи с этим сторонами договора на оказание платных медицинских услуг являются исполнитель - медицинская организация и заказчик - законный представитель несовершеннолетнего.

В договоре указано, что заказчиком и плательщиком по договору выступает родитель (усыновитель, опекун) несовершеннолетнего, однако сами услуги должны быть оказаны непосредственно несовершеннолетнему.

Для заключения договора необходимо, чтобы законный представитель несовершеннолетнего дал информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (ч. 1, п. 1 ч. 2 ст. 20 Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ).

Законный представитель также вправе получать от лечащего врача информацию о состоянии здоровья несовершеннолетнего (ч. 2 ст. 22 Закона N 323-ФЗ).

#### Особенности заключения договора, если возраст несовершеннолетнего от 14 до 18 лет

Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет совершают сделки с письменного согласия своих законных представителей (родителей, усыновителей или попечителя). Сделка, совершенная таким несовершеннолетним, действительна также при ее последующем письменном одобрении родителями, усыновителями или попечителем несовершеннолетнего (п. 1 ст. 26 ГК РФ).

Таким образом, сторонами договора на оказание платных медицинских услуг являются исполнитель - медицинская организация и заказчик - несовершеннолетний в возрасте от 14 до 18 лет. При этом договор заключается несовершеннолетним с согласия его законного представителя.

В согласии необходимо указать паспортные данные законного представителя, данные несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 18 лет, а также информацию о том, что законный представитель осознает свою дополнительную ответственность по обязательствам лица в возрасте от 14 до 18 лет, возникшим на основе совершенных им сделок.

Законный представитель несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 15 лет также дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и получает информацию о состоянии его здоровья (ч. 1, п. 1 ч. 2 ст. 20, ч. 2 ст. 22 Закона N 323-ФЗ).

#### Несовершеннолетние старше 15 лет

Несовершеннолетний старше 15 лет вправе самостоятельно давать согласие на медицинское вмешательство, получать информацию о состоянии своего здоровья и сохранять эту информацию в тайне.

Если несовершеннолетний старше 15 лет в информированном добровольном согласии не указал перечень лиц, которым информация о состоянии его здоровья может быть предоставлена, то даже законный представитель, несмотря на ранее подписанное одобрение сделки, не вправе получать такую информацию (ч. 3 ст. 13, ч. 2 ст. 22 Закона N 323-ФЗ).

Принимая во внимание, что обработка персональных данных при оказании медицинской помощи несовершеннолетним неразрывно связана со сведениями, составляющими врачебную тайну, право на предоставление согласия на обработку персональных данных возникает у несовершеннолетнего также с 15-летнего возраста (ч. 1 ст. 9, п. 4 ч. 2 ст. 10 Закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ; ч. 3 ст. 13 Закона N 323-ФЗ).

## **XIV. ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ/ЗАКАЗЧИКОВ/ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

В помещениях ООО «МЭЦ «Эликсир+» запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);

- курение в зданиях и помещениях организации;
- распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- пользование служебными телефонами.

При обращении за медицинской помощью в ООО «МЭЦ «Эликсир+» Потребитель/Заказчик/Посетитель обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим лечения;
- проявлять в общении с сотрудниками и другими Потребителями/Заказчиками Организации такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Потребителей/Заказчиков/Посетителей и сотрудников Организации;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- ознакомиться и подписать уведомление о последствиях несоблюдения указаний (рекомендаций) медицинской организации, договор на оказание медицинских услуг, информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных;
- оформлять в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от госпитализации;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе самостоятельно заполнив диагностическую карту;
- бережно относиться к имуществу Организации;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации;
- оплатить оказанные платные медицинские услуги.

Потребителям/Заказчикам и Посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации;
- курить в помещении Организации;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях Организации в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае если отсутствует риск жизни и здоровья, такие Пациенты удаляются из помещения Организации сотрудниками правоохранительных органов;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- проводить фото и видеосъемку в помещении Организации;
- посещать Организацию с животными.

## **XV. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ/ЗАКОННОГО**

## **ПРЕДСТАВИТЕЛЯ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ, ОТРАЖАЮЩЕЙ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

*Настоящий порядок разработан в соответствии с «Порядком ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», утвержденного приказом Министерства здравоохранения РФ № 425н от 29.06.2016г.*

1. Основаниями для ознакомления Потребителя либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

2. Письменный запрос содержит следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;

в) место жительства (пребывания) пациента;

г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;

д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);

е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);

ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

з) почтовый адрес для направления письменного ответа;

и) номер контактного телефона (при наличии).

4. Рассмотрение письменных запросов осуществляется руководителем медицинской организации или уполномоченным исполнительным директором медицинской организации.

5. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении медицинской организации, предназначенном для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией (далее - помещение для ознакомления с медицинской документацией).

6. Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе.

До сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

7. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливается руководителем медицинской организации с учетом графика работы медицинской организации и медицинских работников.

8. В помещении для ознакомления с медицинской документацией ведутся следующие учетные документы:

а) журнал предварительной записи посетителей помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал предварительной записи);

б) журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал учета работы помещения).

9. В журнал предварительной записи вносятся следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

б) число, месяц, год рождения пациента;

в) место жительства (пребывания) пациента;

г) дата регистрации письменного запроса пациента либо его законного представителя;

д) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

е) предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией.

10. В журнал учета работы помещения вносятся следующие сведения:

а) дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией;

б) время выдачи медицинской документации на руки пациенту либо его законному представителю и ее возврата;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента либо его законного представителя, получившего на руки медицинскую документацию;

г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя (сведения заполняются на основании документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя);

д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (сведения заполняются на основании документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента);

е) фамилия, имя, отчество (при наличии) лечащего врача или другого медицинского работника, принимающего непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента;

ж) вид выданной на руки пациенту либо его законному представителю медицинской документации;

з) личная подпись пациента либо его законного представителя об ознакомлении с медицинской документацией.

11. Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией, предусмотренные подпунктом "е" пункта 9 настоящего Порядка, устанавливаются с учетом графика работы помещения для ознакомления с медицинской документацией и числа поступивших письменных запросов.

Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в медицинской организации письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации <1>.

-----  
<1> Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2015, N 45, ст. 6206).

12. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).

## **XVI. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ (ИХ КОПИЙ) И ВЫПИСОК ИЗ НИХ**

*Настоящий порядок разработан в соответствии с «Порядком и сроками предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», утвержденного приказом Министерства здравоохранения РФ № 789н от 31 июля 2020 г.*

1. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются правила и условия выдачи ООО «МЭЦ «Эликсир» пациенту либо его законному представителю медицинских документов, отражающих 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 медицинских документов и выписок из медицинских документов, если иной порядок предоставления (выдачи) медицинского документа определенной формы, копии медицинского документа либо выписки из медицинского документа не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

2. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо (при наличии технической возможности) запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем, в случае если пациентом является несовершеннолетний, не достигший пятнадцати лет или больной наркоманией несовершеннолетний не достигший шестнадцати лет, либо гражданин, признанный в установленном законом порядке недееспособным, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), единой системы идентификации и аутентификации, федеральных государственных информационных систем в сфере здравоохранения, государственных информационных систем в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинских информационных систем медицинских организаций и иных информационных систем, предназначенных для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинских организаций и предоставляемых ими услуг (далее соответственно - запрос, информационные системы), который составляется в свободной форме и содержит:

1) сведения о пациенте:

а) фамилия, имя, отчество (при наличии);

б) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;

в) адрес места жительства (места пребывания);

г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 1 настоящего пункта;

3) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;

4) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте, для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов - посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения или посредством информационных систем, указанных в частях 1 и 5 статьи 91 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации");

5) дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для



письменного запроса).

3. В случае направления запроса пациентом либо его законным представителем о предоставлении оригиналов следующих медицинских документов пациенту либо его законному представителю предоставляется их копия или выписка из них, за исключением случаев формирования указанных медицинских документов в форме электронных документов:

1) медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

4. При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

5. В случае отсутствия в запросе сведений, указанных в пункте 2 настоящего Порядка, и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, медицинская организация в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.

6. Копии медицинских документов, изготавливаемые на бумажном носителе методом ксерокопирования, заверяются на последней странице отметкой "Копия верна", подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью (при наличии), на оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в ее учредительных документах (уставе).

7. Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации (при наличии), подписывается врачом, заверяется печатью медицинской организации (при наличии), в оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в ее учредительных документах (уставе), и выдается пациенту (его законному представителю).

8. 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 медицинских организациях соответствующих архивных данных.

9. Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

10. 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.

11. При формировании медицинской документации в форме электронных документов в соответствии с порядком организации системы документооборота в сфере охраны здоровья, утвержденным Министерством здравоохранения Российской Федерации в соответствии с пунктом 11 части 2 статьи 14 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" <6> (далее - Порядок организации системы документооборота в сфере охраны здоровья), медицинская организация по запросу изготавливает на бумажном носителе копии электронных

медицинских документов и выписки из них в соответствии с настоящим Порядком.

12. При наличии технической возможности медицинские документы и выписки из них в форме электронных документов, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью медицинского работника, а также усиленной квалифицированной электронной подписью лица, уполномоченного действовать от имени медицинской организации, направляются пациенту или его законному представителю в соответствии с порядком организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов, в том числе посредством направления с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

Сведения о медицинских работниках должны быть внесены в Федеральный регистр медицинских работников единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения, а сведения о медицинской организации - в Федеральный реестр медицинских организаций единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

13. Запись о предоставлении пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов или выписок из медицинских документов вносится в медицинские документы пациента следующим образом: «Копии медицинских документов/выписок из медицинских документов в соответствии с запросом вх. № от \_\_\_\_\_.20\_\_ г. предоставлены \_\_\_\_\_.20\_\_ г. \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_».

(должность и ФИО сотрудника/подпись сотрудника)

14. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать 30 дней.

15. Работник медицинской организации, на которого возложены функции по предоставлению пациенту либо его законному представителю медицинских документов (их копий) и выписок из них, осуществляет:

- 1) регистрацию запросов в день их поступления в медицинскую организацию;
- 2) хранение поступивших запросов;
- 3) оформление копий медицинских документов;
- 4) выдачу медицинских документов (их копий) и выписок из них, а также направление электронных документов;

5) ведение, в том числе в электронной форме, журнала приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них (далее - журнал).

16. Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в журнале, которая должна содержать:

- 1) сведения о пациенте, указанные в подпункте 1 пункта 2 настоящего Порядка;
- 2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 2 пункта 2, абзаце втором пункта 4 настоящего Порядка;

3) 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 в форме электронных документов, а также адрес электронной почты пациента или его законного представителя;

4) 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);

5) срок возврата оригиналов медицинских документов;

6) 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 либо в форме электронных документов);

7) сведения о медицинском работнике, который произвел выдачу (направление) медицинских документов (их копий) и выписок из них (фамилия, инициалы, должность), и его подпись (усиленная квалифицированная электронная подпись в случае ведения журнала в электронной форме).

## **XVII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

1. В случае нарушения прав Потребителя, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к директору (главному врачу) или иному должностному лицу организации, либо оставить письменную жалобу (в том числе в "Книге жалоб и предложений", находящуюся у администратора).

2. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр — лицу, ответственному за делопроизводство (либо непосредственно директору), а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись лица, ответственного за делопроизводство с указанием входящего номера либо подпись директора с указанием даты.

3. Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, а именно в течение 10 дней.

5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **XVIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

1. Пациент несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий за несоблюдение настоящих Правил, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

2. В случае нарушения Пациентом и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Организации вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска жизни и здоровья Пациента, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Организации, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Организации, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

## **XIX. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

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

2. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в

соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.

## **XX. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Алгоритм действий при поступлении обращения гражданина.



Более подробно порядок действий сотрудников ООО «МЭЦ «Эликсир+» при поступлении обращения гражданина содержится в отдельном локальном акте «Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «МЭЦ «Эликсир+»».

Министерство здравоохранения

Адрес:

236000, г. Калининград, ул. Дмитрия Донского, 1

Телефоны:

(4012) 599 - 440 - приемная,

(4012) 676 - 006 - "Горячая линия",

(4012) 971 - 270 - "Горячая линия" по льготному лекарственному обеспечению

Email: [uzao@gov39.ru](mailto:uzao@gov39.ru) - адрес электронной почты приемной

Осуществляет лицензионный контроль путем проведения в отношении соискателя лицензии, представившего заявление о предоставлении лицензии, или лицензиата, представившего заявление о переоформлении лицензии, в случаях, предусмотренных статьями 13 и 18 Федерального закона от 4 мая 2011 года N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности", внеплановых проверок

Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Калининградской области

Телефон: 8 (4012) 53-52-01

E-mail: [info@reg39.roszdravnadzor.ru](mailto:info@reg39.roszdravnadzor.ru)

Адрес: 236006, г. Калининград, ул. Кирпичная, д. 7-9, 2-й этаж

в соответствии с Положением о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 № 323 осуществляет полномочия по государственному контролю качества и безопасности медицинской деятельности посредством проведения проверок