

УТВЕРЖДАЮ
Финансовый директор ООО «МЦ «Визави»
С.В. Загородняя
31 августа 2023г.

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ
ДОГОВОРА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
(ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

Настоящие Общие условия являются офертой и неотъемлемой частью Договора оказания платных медицинских услуг (далее - Договор) в ООО «МЦ «Визави» (далее — Медицинский центр) со всеми физическими лицами, заключившими Договор с Исполнителем. До подписания Договора Заказчик/Пациент ознакомлен с Общими условиями договора оказания платных медицинских услуг (публичной офертой), принял их безоговорочно.

1. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

1.1. Исполнитель оказывает медицинские услуги лично. При необходимости Исполнитель вправе привлекать к оказанию услуг иные организации, имеющие лицензию на соответствующий вид медицинской деятельности.

1.2. Основаниями для предоставления платных медицинских услуг в Медицинском центре являются:

1.2.1. Лицензия на осуществление медицинской деятельности от 17.01.2019г. № Л041-01184-63/00343544 (срок действия - бессрочно), выданная Министерством здравоохранения Самарской области, г. Самара, ул.Ленинская д. 73, тел.: (846)-333-00-16 на осуществление следующих работ (услуг):

по адресу: 445009, Самарская область, Центральный район, г. Тольятти, ул. Октябрьская, д. 55 "А", литер А, 1 этаж, ком. №№ 1, 2, 2а, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 11а, 12, 22, 22а, 22в, 22г, 23, 24, 27, 27а, 27б, Литер А, 2 этаж, комнаты №№ 2, 3, 4, 5, 6, 7, 13, 27 (Амбулатория, в том числе врачебная)

Приказ 866н;

При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги):

при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: медицинскому массажу; сестринскому делу; физиотерапии;

при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии; терапии;

при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности); аллергологии и иммунологии; гастроэнтерологии; дерматовенерологии; кардиологии; колопроктологии; мануальной терапии; неврологии; оториноларингологии (за исключением кохлеарной имплантации); офтальмологии; рефлексотерапии; травматологии и ортопедии; ультразвуковой диагностике; урологии; физиотерапии; функциональной диагностике; хирургии; эндокринологии; эндоскопии;

При проведении медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги) по: экспертизе временной нетрудоспособности.

по адресу: 445009, Самарская область, г. Тольятти, ул. Октябрьская, влд. 55А, 2 этаж, комн. №№ 1, 10, 19, 20, 20а, 22-26, 29 (Амбулатория, в том числе врачебная) выполняемые работы, оказываемые услуги:

Приказ 866н;

При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги):

при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: педиатрии; терапии;

при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности); гастроэнтерологии; детской кардиологии; пульмонологии; ревматологии; ультразвуковой диагностике; эндокринологии.

1.2.2. наличие сертификатов и аккредитации у врачей – специалистов;

1.2.3. наличие информированного добровольного согласия Заказчика/Пациента, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан, 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.

1.3. Медицинские услуги оказываются по адресу Исполнителя: 445009, Самарская обл., г. Тольятти, ул. Октябрьская, д. 55а.

1.4. Медицинские услуги оказываются Исполнителем в условиях амбулаторного приема с последующей выдачей в необходимых случаях листка нетрудоспособности в соответствии с действующим законодательством.

1.5. Перечень и стоимость медицинских услуг, оказываемых в Центре, содержатся в Прейскуранте на медицинские услуги, находящемся на информационном стенде (стойке) в регистратуре и интернет странице на сайте www.mcvizavi.ru в свободном доступе для Заказчиков/Пациентов. Заказчик/Пациент подтверждает, что он ознакомлен с Прейскурантом.

1.6. Платные медицинские услуги предоставляются в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе и с согласия Заказчика/Пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

1.7. При заключении договора Заказчику/Пациенту предоставлена 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, а также информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

1.7.1. порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а так же информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

1.7.2. информацию о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);

1.7.3. информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

1.7.4. другие сведения, относящиеся к предмету Договора.

1.8. Предоставление медицинских услуг происходит в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись на прием осуществляется через регистратора-оператора Медицинского центра по телефонам, указанным на сайте www.mcvizavi.ru или путем личного обращения Заказчика/Пациента к администраторам-кассирам. При себе Заказчику/Пациенту необходимо иметь паспорт, или другой документ, удостоверяющий личность.

1.9. В соответствии с действующим законодательством оказание медицинских услуг детям до 15 лет осуществляется только в присутствии одного из родителей или законного представителя. Законными представителями являются — родители (на основании свидетельства о рождении и записи в паспорте), усыновители (на основании решения суда, свидетельства об усыновлении), опекуны и попечители (на основании распоряжения органов опеки) или третьи лица при наличии нотариально удостоверенной доверенности (ст. 64 Семейного кодекса РФ, ст. 28 Гражданского кодекса РФ). При обращении в центр свидетельство о рождении несовершеннолетнего, паспорт представителя и указанные документы необходимо иметь при себе.

1.10. Сроки оказания/ожидания медицинских услуг (выполнения конкретных мероприятий) определяются ресурсными возможностями Заказчика/Пациента и Исполнителя с учетом индивидуальных особенностей организма пациента и характера течения заболевания, сообщаются Заказчику при записи на прием. Исчисление сроков оказания услуг по лабораторным исследованиям осуществляется в рабочих днях со дня, следующего за днем подписания настоящего Договора.

1.11. Заказчику/Пациенту в назначенный день, не позднее чем за 15 минут до приема, необходимо обратиться в регистратуру для оформления медицинской карты, заключения договора оказания платных медицинских услуг, оплаты за медицинскую услугу, а так же получения иной информации в связи с заключением договора. После оформления необходимой документации и оплаты - обратиться в кабинет конкретного специалиста, оказывающего медицинскую услугу.

1.12. Оплата за медицинскую услугу осуществляется Заказчиком/Пациентом предварительно до получения услуги в Медицинском центре.

1.13. Оплата оказанной медицинской помощи проводится Заказчиком/Пациентом путем внесения 100% стоимости услуг (в соответствии с Прейскурантом) в кассу Медицинского центра (наличный расчет) или перечисления на расчетный счет Медицинского центра (безналичный расчет). Заказчику/Пациенту выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек).

1.14. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление дополнительных медицинских услуг по медицинским показаниям, не предусмотренных настоящим договором и не указанных в амбулаторной карте Заказчика/Пациента, Исполнитель предупреждает об этом Заказчика/Пациента и получает письменное согласие на их предоставление. В данном случае Заказчик/Пациент вправе согласиться либо отказаться от продолжения оказания услуг. Согласие Заказчика/Пациента на проведение медицинской услуги и факт ее получения одновременно означает и согласие Заказчика на оплату этой услуги.

1.15. После оказания услуги, Заказчик/Пациент получает медицинское заключение (результат исследования). В медицинском заключении врач отражает диагноз, методы лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях. Результаты обследования и лечения заносятся Исполнителем в амбулаторную карту пациента. Указанные карты хранятся у Исполнителя и на руки Заказчику/Пациенту не выдаются.

1.16. При проведении физиотерапевтических методов лечения, инъекций лекарственных веществ, в связи с возможностью наличия противопоказаний для проведения лечения, Заказчик/Пациент (законный представитель), при отсутствии направления из другого ЛПУ, в первую очередь обращается на прием к врачу-специалисту Медицинского центра для получения направления на указанные услуги. Препараты и лекарственные средства, необходимые для проведения указанных процедур, предоставляются Заказчиком/Пациентом самостоятельно.

1.17. В случае невозможности явиться для оказания платных услуг, Заказчику/Пациенту необходимо сообщить об этом за 24 часа по телефонам, указанным на сайте www.mcvizavi.ru.

1.18. Заказчик/Пациент, опоздавший на 15 минут и более, считается не явившимся. Он должен обратиться в регистратуру для осуществления перезаписи и может быть принят только при наличии свободного времени у специалиста.

1.19. До заключения договора Заказчик/Пациент в письменной форме уведомлен о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) 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 Заказчика/Пациента.

1.20. При оказании платных медицинских услуг Медицинский центр соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

1.21. В случае необходимости Заказчик/Пациент может получить выписку из амбулаторных карт или их копии в течение 10 дней после письменного запроса в регистратуру. Указанная информация предоставляется Исполнителем бесплатно в одном экземпляре.

1.22. Выписка или копии выдаются Заказчику/Пациенту лично при предъявлении документов, удостоверяющих личность, или его представителю при наличии надлежащим образом оформленной доверенности.

1.23. По окончании приема Заказчик/Пациент подписывает акт приема оказанных медицинских услуг. При несогласии Заказчика/Пациента с актом, он должен привести мотивированные возражения в письменном виде.

1.24. Возврат денежных средств осуществляется в порядке и в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ. Проценты на данные денежные средства не начисляются независимо от периода их использования Исполнителем.

1.25. В случае если потребуются оказание дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни Пациента 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».

1.26. В целях подтверждения фактических расходов на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения по обращению Заказчика/Пациента, оплатившего медицинские услуги, выдаются следующие документы:

- а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);
- б) справка установленной формы об оплате медицинских услуг;
- в) рецептурный бланк с проставленным штампом "Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации.

Указанные документы выдаются Заказчику/Пациенту лично при предъявлении документов, удостоверяющих личность, или его представителю при наличии надлежащим образом оформленной доверенности, в течение 3 (трех) рабочих дней.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. При обращении в Медицинский центр Заказчик/Пациент обязан:

- 2.1.1. Соблюдать режим работы и внутренний распорядок Медицинского центра, чистоту и порядок, предусмотренные положением о центре.
- 2.1.2. Исполнять требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологического режима;
- 2.1.3. Полно и своевременно производить оплату оказываемых медицинских услуг;
- 2.1.4. Выполнять требования, назначения и предписания персонала Исполнителя, связанные с оказанием Заказчику/Пациенту медицинских услуг, в том числе соблюдать режим лечения, график посещения лечащего врача, пройти все обследования, назначенные ему врачом;
- 2.1.5. Предоставить врачу полные и достоверные ответы на все вопросы, связанные с состоянием здоровья, перенесенными ранее заболеваниями и медицинскими вмешательствами, а так же сообщить о всех известных Заказчику/Пациенту противопоказаниях, реакциях на отдельные медицинские препараты и методики и о других обстоятельствах, имеющих значение для качественного оказания медицинских услуг;
- 2.1.6. До оказания медицинской услуги Заказчик/Пациент в установленном законом порядке подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательств. Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменном виде в соответствии с действующим законодательством;
- 2.1.7. Уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим потребителям;
- 2.1.8. Бережно относиться к имуществу медицинского центра и других посетителей;
- 2.1.9. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу центра;
- 2.1.10. Заблаговременно информировать Исполнителя о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени получения медицинской услуги. При опоздании Заказчика/Пациента более, чем на 15 минут относительно предварительно согласованного срока, Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке перенести срок оказания медицинских услуг;
- 2.1.11. Надлежащим образом исполнять условия договора и заблаговременно сообщать Исполнителю обо всех обстоятельствах, препятствующих исполнению договора, или имеющих значение для такого исполнения.

2.2. Заказчик/Пациент имеет право на:

- 2.2.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинских услуг;
- 2.2.2. Информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 2.2.3. Выбор лечащего врача, с учетом возможностей Исполнителя и согласия врача;
- 2.2.4. Обследование, лечение и нахождение в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и эпидемиологическим требованиям;
- 2.2.5. Получение в доступной для него форме полной информации:
 - А) о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения и связанных с ним рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах проведенного лечения;
 - Б) об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных

сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а так же иные сведения, предусмотренные законодательством;

2.2.6. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства;

2.2.7. Сохранение медицинским работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;

2.2.8. Обращение к должностным лицам медицинского центра;

2.2.9. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, а также получение консультации у других специалистов;

2.2.10. Отказ от получения медицинских услуг полностью или частично, принимая на себя риски отрицательных последствий такого отказа. При этом Заказчик/Пациент обязан оплатить уже оказанные к этому моменту услуги.

2.3. Исполнитель:

2.3.1. Обязуется своевременно и качественно оказывать услуги в рамках договора, с использованием методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, медицинские технологии, лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, разрешенные к применению на территории РФ в установленном законом порядке.

2.3.2. Обязуется обеспечить Заказчика/Пациента в установленном порядке доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о месте оказания услуг, их перечне и стоимости, режиме работы, а также сведениями об имеющихся лицензиях, сертификатах и разрешениях, об уровне профессионального образования и квалификации медицинских работников, графике их работы. Указанная информация размещается на сайте Исполнителя, а также на информационном стенде и стойках в регистратуре.

2.3.3. Обязуется хранить в тайне информацию о факте обращения Заказчика/Пациента за медицинской помощью, состоянии его здоровья, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении (врачебную тайну). С предварительного согласия Заказчика/Пациента или его представителя, указанного в информированном добровольном согласии, допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну, третьим лицам в интересах обследования и лечения Заказчика/Пациента.

2.3.4. Обязуется вести всю необходимую медицинскую документацию с указанием видов и объемов оказываемой медицинской помощи, обеспечить возможность ознакомления Заказчика/Пациента с документацией, касающейся состояния здоровья последнего.

2.3.5. Имеет право без согласия Заказчика/Пациента или его законного представителя разгласить сведения, составляющие врачебную тайну, в исключительных случаях, предусмотренных законодательством.

2.3.6. Вправе давать Заказчику/Пациенту обязательные для исполнения указания, связанные с оказываемыми медицинскими услугами, и требовать неуклонного и точного их исполнения.

2.3.7. Вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора, в случае пребывания Заказчика/Пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; совершения Заказчиком/Пациентом действий, нарушающих общепринятые этические нормы поведения, а так же создающие угрозу жизни и здоровью персонала или других посетителей центра; если действия Заказчика/Пациента нарушают данные Исполнителем указания, что приведет к

объективной невозможности обеспечить качество конечного результата оказываемых медицинских услуг и/или их безопасность, а также при возникновении медицинских противопоказаний и в других случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ, при отсутствии прямой угрозы жизни или здоровью Заказчику/Пациенту.

2.3.8. Вправе перенести срок оказания медицинских услуг (кроме экстренных медицинских ситуаций) при наступлении следующих обстоятельств:

- при изменении состояния здоровья Заказчика/Пациента, препятствующем качественному оказанию медицинских услуг;
- при возникновении технических причин, препятствующих оказанию услуг (в т. ч. выход из строя оборудования);
- при отсутствии необходимого специалиста, если не представляется возможным произвести его замену.

Исполнитель ставит об этом в известность Заказчика (Потребителя) и стороны согласовывают новый срок оказания медицинских услуг.

Экстренная медицинская помощь при состояниях, представляющих угрозу жизни, оказывается безотлагательно.

2.3.9. Вправе приостановить оказание медицинских услуг (за исключением проведения лечения по жизненным показаниям) в случае отсутствия согласования сторонами перечня и стоимости медицинских услуг, а также неисполнения Заказчиком договорных обязательств, в том числе по оплате оказываемых услуг.

2.3.10. Вправе в одностороннем порядке изменять тарифы на оказываемые им услуги, не менее чем за 3 (три) рабочих дня, предоставив Заказчику/Пациенту возможность ознакомиться с новыми тарифами.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

3.1. Исполнитель возмещает Заказчику/Пациенту убытки, причиненные последнему ненадлежащим исполнением настоящего Договора в соответствии с законодательством РФ.

3.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Заказчика/Пациента в результате предоставления некачественной медицинской услуги, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение Договора, если докажет, что причиной такого неисполнения (ненадлежащего исполнения) стало нарушение Заказчиком/Пациентом условий Договора, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

3.4. При просрочке оплаты услуг Заказчик обязуется уплатить Исполнителю по требованию последнего пени за просрочку оплаты в размере 0,2 % от неоплаченной суммы за каждый день просрочки. Уплата пени не освобождает Заказчика от исполнения обязательств по оплате услуг.

3.5. Ни одна из сторон не будет нести ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если оно произошло в результате действия обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор). Обязанность по доказыванию таких обстоятельств лежит на стороне, выполнению обязательств которой они препятствуют.

4. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

4.1. Все изменения и дополнения к настоящему договору оформляются в письменной форме, подписываются сторонами и являются неотъемлемой частью настоящего договора.

4.2. Настоящий Договор может быть расторгнут как по соглашению сторон, так и в одностороннем порядке с обязательным уведомлением в письменной форме другой стороны не менее, чем за десять рабочих дней.

5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

5.1. Во всем, что не оговорено настоящим Договором стороны руководствуются законодательством РФ, регулирующим предоставление платных медицинских услуг.

5.2. Все споры и разногласия, связанные с исполнением настоящего Договора, решаются сторонами путем переговоров. При невозможности достижения взаимного согласия спор подлежит разрешению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3. При возникновении претензии по качеству оказанной медицинской услуги Заказчик/Пациент имеет право подать ее в установленный законом срок в письменной форме в регистратуру, на почтовый адрес или адрес электронной почты Исполнителя, указанные в разделе 7 договора оказания платных медицинских услуг «Адреса и реквизиты сторон». В претензии должны содержаться сведения, достаточные для идентификации Заказчика/Пациента (ФИО, дата предоставления медицинской услуги и ее вид), а также суть претензии и контактные данные для оперативной связи с Заказчиком/Пациентом (телефон, почтовый адрес, адрес электронной почты).

5.4. В случае поступления претензии Заказчика/Пациента Исполнитель направляет ему ответ в отношении заявленных требований в десятидневный срок со дня получения претензии. Ответ направляется по адресу электронной почты, указанному Потребителем в претензии, а при его отсутствии – заказным письмом с уведомлением о вручении либо иным способом, который позволяет зафиксировать факт направления ответа и его получения Заказчиком/Пациентом.