



Центр Традиционной и Восточной Медицины «ПЯТЬ ЭЛЕМЕНТОВ»

ООО ЦТЭМ «ПЭ»
140103, МО, г. Раменское
ул. Дергаевская 26
+7 (926) 956-97-31
+7 (496) 465-05-05



ИНН 5040077087, КПП 504001001
р/с 40702810001950000618
к/с 30101810145250000411
Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО)
г. Москва, БИК: 044525411

УТВЕРЖДЕНО:

Директор

ООО ЦТЭМ «Пять Элементов»

Н.Ю. Козко

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ ООО ЦТЭМ «Пять Элементов»

1. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления Обществом с ограниченной ответственностью Центр Традиционной и Восточной Медицины «Пять Элементов» гражданам платных медицинских услуг.

Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

«Платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - Договор);

«Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с Договором. Понятие «потребитель» применяется также в значении, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей». Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

«Заказчик» - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с Договором в пользу потребителя;

«Исполнитель», «Клиника» - Общество с ограниченной ответственностью **Центр Традиционной и Восточной Медицины «Пять Элементов»**, ИНН 5040077087 ОГРН 1075040002399, действующее в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности Л041-01162-50/00365531, (ЛО-50-01-002505) от 01.06.2011г., срок действия бессрочно, выдана Министерством здравоохранения Московской области; перечень работ(услуг), составляющих

медицинскую деятельность в соответствии с лицензией. Понятие «медицинская организация» употребляется в значении, определенном Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3. Настоящие Правила оказания платных медицинских услуг физическим лицам являются неотъемлемой частью Договора на оказание (предоставление) платных медицинских услуг, заключаемых Исполнителем с Пациентом и (или) Заказчиком.
4. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объёму и срокам предоставления, определяются по соглашению Сторон Договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.
5. Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утв. Министерством здравоохранения Российской Федерации, и предоставляются Пациенту с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации к качеству медицинских услуг, в объемах предусмотренных стандартами медицинской помощи и в соответствии с нормами установленными в порядках оказания медицинской помощи, утв. Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по желанию Пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объемах, превышающих объемы выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию Пациента и (или) Заказчика.
6. При заключении Договора, Пациенту и (или) Заказчику 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:
 - порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при их наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;
 - информацию о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);
 - другие сведения, относящиеся к предмету Договора.
7. Документом, подтверждающим факт государственной регистрации юридического лица и внесения сведений о Клинике в ЕГРЮЛ (ОГРН 1075040002399) является Свидетельство, выданное «07» мая 2007 года Межрайонной Инспекцией ФНС № 1 по Московской области.

- 8. При нахождении в Клинике Пациенту ЗАПРЕЩЕНО:**
- находится в верхней одежде без сменной обуви (бахил);
 - иметь при себе предметы и средства, представляющие угрозу для окружающих;
 - вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону;
 - курить в помещении Клиники, а также на всей прилегающей к Клинике территории;
 - распивать спиртные напитки, принимать пищу;
 - приходить на прием с животными;
 - находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, за исключением случаев оказания неотложной помощи;
 - использовать служебные телефоны, копировальную технику в личных целях;
 - находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения сотрудников Клиники;
 - выносить из Клиники имущество и документы, полученные для ознакомления без разрешения сотрудников Клиники, а также инвентарь, мебель, средства личной гигиены (туалетные принадлежности, махровый халат, полотенце, постельное белье), принадлежащие Клинике;
 - изымать документы из медицинских карт, со стендов, папок информационных стендов без разрешения сотрудников Клиники;
 - размещать объявления любого характера в помещении Клиники;
 - производить фото- и видеосъемку без разрешения сотрудников Клиники.
- 9. Пациент и (или) Заказчик уведомлен о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.**
- 10. В случае нарушения прав Пациента, он (его законный представитель) может обратиться с жалобой к руководству Клиники, согласно порядку обращения Пациентов, установленному в Клинике, а также в органы государственной власти и организации и/или в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.**
- 11. За нарушение правил внутреннего распорядка, правил санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм Пациент (посетитель) может быть привлечен к административной и гражданской ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации; может быть отказано в предоставлении медицинских услуг в соответствии с:**
- Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
 - Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.06.2021 г. № 852 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково») и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившим силу Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006».

2. Условия и форма предоставления платных медицинских услуг

1. Общество с ограниченной ответственностью **Центр Традиционной и Восточной Медицины «Пять Элементов»** организует и оказывает платные медицинские услуги в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736; Положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, утв. Министерством здравоохранения РФ; Порядками оказания медицинской помощи, утв. Министерством здравоохранения Российской Федерации; на основе клинических рекомендаций; с учетом стандартов медицинской помощи, утв. Министерством здравоохранения РФ; настоящими Правилами. Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утв. Министерством здравоохранения РФ.
2. Любое заинтересованное лицо может на информационном стенде (стойке) Исполнителя по адресу: Россия, г. Раменское, ул. Дергаевская, д.26, а также на сайте www.50505.ru ознакомиться с образцами Договоров на оказание (предоставление) платных медицинских услуг и /или получить точную информацию о видах и стоимости оказываемых Исполнителем медицинских услуг, условиях, порядке, форме и сроках ожидания предоставления медицинских услуг, порядке оплаты, информацию о наименовании Исполнителя, адресе места нахождения, данных регистрационного документа о внесении сведений об Исполнителе в Единый государственный реестр юридических лиц, регистрирующем органе, информацию о лицензии на осуществление медицинской деятельности (ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию), о стандартах медицинской помощи и клинических рекомендациях (при их наличии), с учетом и на основании которых оказываются медицинские услуги, об уровне профессионального образования и квалификации специалистов (медицинских работников), отвечающих за предоставление платных медицинских услуг, режиме работы Исполнителя, графике работы указанных специалистов, перечне категорий Потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечне льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления Генеральным директором Исполнителя, адресе и телефоне органа исполнительной власти

субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

3. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию Пациента и (или) Заказчика: выписку из Единого государственного реестра юридических лиц; копию Устава Исполнителя; копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Исполнителя.
4. При предоставлении платных медицинских услуг расходы, связанные с оказанием гражданам медицинской помощи в экстренной форме, возмещаются медицинским организациям в порядке и размерах, которые установлены органами государственной власти субъектов РФ в рамках территориальных программ в соответствии с п. 10 ч. 2 ст. 81 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
5. Платные медицинские услуги предоставляются Исполнителем при наличии информированного добровольного согласия Пациента (законного представителя Пациента), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.
6. Предоставление платных медицинских услуг оформляется Договором, которым, наряду с настоящими Правилами, регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность Сторон.
7. Исполнитель оказывает платные медицинские услуги как лично, так и с привлечением третьих лиц, оставаясь ответственным перед Пациентом и (или) Заказчиком за исполнение условий заключенного Договора.
8. Условия использования материально-технической базы и привлечения медицинских работников для оказания платных медицинских услуг, а также порядок определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги устанавливаются Генеральным директором Исполнителя.
9. Услуги оказываются по ценам согласно Прейскуранту цен, утверждаемому Генеральным директором Исполнителя. Прейскурант размещается в доступном для посетителей месте медицинском учреждении Исполнителя, а также на сайте.
10. Сроки оказания медицинских услуг согласовываются Пациентом (Заказчиком) и Исполнителем в Договоре на основании сроков, установленных Прейскурантом цен, с учетом конкретных технических возможностей Исполнителя и требований законодательства Российской Федерации.

11. При опоздании Пациента на приём более чем на 15 минут, для исключения ущемления прав других Пациентов, Исполнитель имеет право отказать в обслуживании Пациента в текущий момент и перенести время приёма на имеющееся свободное в течение этого или другого дня.

3. Порядок и форма предоставления платных медицинских услуг

1. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям Договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к таким услугам.
2. В случае, если федеральным законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.
3. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Пациента (законного представителя Пациента), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.
4. Исполнитель предоставляет Пациенту (законному представителю Пациента) 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, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.
5. При предоставлении платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) Исполнитель обеспечивает передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации.
6. 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.
7. Исполнителем после исполнения Договора выдаются Пациенту по его требованию (законному представителю Пациента) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг

лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

4. Порядок оформления Договора на оказание платных медицинских услуг

1. Оформление Договора осуществляется на основании обращения Пациента и (или) Заказчика непосредственно в Клинику, и, в случаях установленных законодательством РФ, предъявления им документов, удостоверяющим личность.

Платные медицинские услуги могут оказываться анонимно: без указания фамилии, имени, отчества Пациента, почтового адреса, электронной почты, без предъявления документа, удостоверяющего личность Пациента. Сведения о Пациенте в медицинской документации могут быть зафиксированы со слов Пациента.

2. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у Исполнителя, второй – у Заказчика, третий - у Пациента. В случае, если Договор заключается Пациентом и Исполнителем, он составляется в 2 экземплярах (кроме случаев заключения Договора дистанционным способом). Договор хранится в порядке, определенном законодательством Российской Федерации об архивном деле в Российской Федерации.
3. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию Пациента и (или) Заказчика или Исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью Договора.
4. Забор биологического материала для проведения исследования осуществляется Исполнителем.
5. Пациент (Заказчик) обязан выполнять требования (в том числе к забору материала), обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений. В противном случае Исполнитель не может гарантировать качество предоставляемой услуги.
6. Информация о номере заказа, присвоенном в заключаемом с Пациентом (Заказчиком) Договоре, является конфиденциальной. Исполнитель не несет ответственности за последствия получения информации третьими лицами о номере заказа, возникшие в результате намеренного или неосторожного разглашения ее Пациентом (Заказчиком).
7. Пациент (Заказчик) обязан хранить Договор и кассовый чек до полного расчета с Исполнителем и получения результатов.
8. Получение Пациентом (Заказчиком) консультации врача, забор биоматериала, выполнение Исполнителем исследования либо иной, предусмотренной в Договоре услуги, является моментом исполнения Исполнителем своих обязательств по Договору на оказание

(предоставление) платных медицинских услуг.

5. Порядок расчетов

1. Пациент (Заказчик) обязан полностью оплачивать оказанные ему услуги путем внесения денежной суммы в кассу Исполнителя, либо иным способом, предусмотренным действующим законодательством РФ, Договором и настоящими Правилами.
2. При оплате Договора предусмотрен как наличный, так и безналичный расчет, в том числе с использованием банковских карт.
3. Подтверждением исполнения обязанности Пациента (Заказчика) по оплате услуг по безналичному расчету является зачисление денежных средств на счет Исполнителя.
4. Пациенту (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)).

6. Льготы

1. Исполнителем могут устанавливаться скидки на определённые услуги в зависимости от проводимых акций и спецпредложений.
2. Размер и условия предоставления скидок утверждается приказом Генерального директора и размещается в доступном для потребителей месте, а также на сайте.
3. Исполнитель оставляет за собой право на предоставление иных видов скидок в порядке, утвержденном внутренним (локальным) актом.

7. Выдача результатов лабораторных исследований

1. Исполнитель оказывает платную медицинскую услугу и выдает результаты исследования при условии полной оплаты Пациентом (Заказчиком) услуг Исполнителя в соответствии с условиями заключенного Договора. Информация о состоянии здоровья Пациента, а также о самом факте обращения за медицинской помощью, предоставляется с соблюдением требований Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» самому Пациенту (Заказчику), лицу, уполномоченному Пациентом (Заказчиком) путем выдачи доверенности либо указания его фамилии и инициалов в Договоре, а также законным представителям Пациента.
2. Результаты исследований по полностью оплаченному Договору выдаются по выбору Пациенту (Заказчику) при личном визите или электронной почте, если она указана в качестве надлежащего вида связи в договоре.

3. Основанием для выдачи результатов проведенных исследований является номер Договора или код заказа. Результат также может быть выдан по документам, удостоверяющим личность, которые предъявлялись при оформлении Договора, за исключением случаев, установленных действующим законодательством РФ.

8. Изменения условий Договора, расторжение Договора

1. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных Договором, Исполнитель обязан предупредить об этом Пациента (Заказчика). В этом случае Стороны оформляют дополнительное соглашение к Договору либо новый Договор с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости.
2. Срок проведения дополнительных исследований исчисляется с момента оформления дополнительного заказа.
3. Результаты проведенных дополнительных исследований выдаются только после полной оплаты услуг в соответствии с Договором, дополнительным заказом.
4. В случае отказа Пациента после заключения Договора от получения медицинских услуг Договор расторгается. Исполнитель информирует Пациента и (или) Заказчика о расторжении Договора по инициативе Пациента, при этом Пациент и (или) Заказчик оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору.

9. Ответственность Сторон

1. В случае невозможности выполнения Исполнителем заказанных услуг по техническим или иным объективным причинам, существенного нарушения сроков оказания услуг, указанных в Договоре, Пациент и (или) Заказчик имеет право по своему выбору:
 - отказаться от исполнения услуг по заключенному Договору, в части касающейся нарушения обязательств Исполнителя, и потребовать в этой части возврата уплаченной суммы;
 - сделать заказ повторно или переоформить Договор с зачетом внесенных денежных средств.
2. Возврат и зачет денежных средств осуществляется в установленные законом сроки по письменному требованию Пациента (Заказчика) и документу, удостоверяющему личность Пациента (Заказчика).
3. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение Договора, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение, произошло вследствие непреодолимой силы, по вине Пациента (Заказчика), а также по иным основаниям, независящим от

действий Исполнителя.

4. В необходимых случаях документы, удостоверяющие личность, представляемые Пациентом (Заказчиком), проверяются Исполнителем на подлинность и действительность по внешним признакам с разумной тщательностью. Исполнитель не несет ответственности за последствия возможной фальсификации документов, удостоверяющих личность и/или указание Пациентом (Заказчиком) иных недостоверных сведений.
5. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
6. Вред, причиненный жизни или здоровью Пациента в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.
7. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляют Главный врач и Генеральный директор ООО ЦТиВМ «Пять Элементов» в пределах своей компетенции.

10. Иные условия

1. Сведения о Пациенте (Заказчике), факте обращения за медицинской помощью, диагнозе и иные сведения о состоянии здоровья и частной жизни лица (персональные данные), полученные в результате обследования и лечения в связи с оказанием Исполнителем медицинских услуг, относятся к категории врачебной тайны и не подлежат разглашению третьим лицам, кроме случаев, установленных действующим законодательством РФ. Обработка персональных данных Заказчика/Пациента осуществляется с соблюдением требований Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» исключительно в целях надлежащего исполнения заключенного с Заказчиком Договора, в научных и исследовательских целях, либо в иных установленных действующим законодательством РФ случаях. Подпись Заказчика на Договоре подтверждает его согласие на обработку указанных им персональных данных в вышеперечисленных целях Исполнителем, иными привлеченными Исполнителем лицами, список которых размещается в доступном для посетителей месте по адресу Исполнителя.
2. Стороны понимают, что в процессе оказания медицинской услуги и в период реабилитации (при необходимости) для Пациента существует риск осложнений, независящих от качества и уровня лечения, технологий, квалификации персонала, медикаментов и т.д.
3. Клиника обязуется принять максимальные меры для профилактики возможных осложнений, и при их возникновении - содействовать в их лечении. В случае, если результатом перечисленных осложнений будет летальный исход, и экспертная комиссия докажет, что действия Клиники привели к возникновению данных осложнений, Клиника обязуется

возвратить полную стоимость лечения правопреемникам Пациента и нести ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4. У Сторон имеется возможность достигнуть соглашения о возможности переноса оказания услуги, по причине возникновения временных физических или технических препятствий.
5. Пациент подтверждает свое согласие на проведение фотосъемки его изображения, видеонаблюдения в Клинике и на ее территории. Пациент согласен с тем, что материалы, изображения, полученные (зафиксированные данные) при помощи видеокамер, фотоаппаратуры, о состоянии его здоровья, диагнозе и иные сведения, полученные при медицинском обследовании и лечении, а также в ходе консультаций врачей, могут быть использованы сотрудниками Клиники для исполнения своих должностных и трудовых обязанностей. Пациент при подписании настоящего Договора подтверждает, что проведение видеонаблюдения, фотосъемки и фиксация данных не влечет нарушения его права на частную жизнь.
6. При использовании материалов, полученных в результате фотосъемки, видеонаблюдения, Клиника обязуется соблюдать режим врачебной тайны и обеспечивать защиту персональных данных. Предоставление материалов третьим лицам, полученных при помощи фотосъемки, видеокамер, возможно по мотивированному запросу уполномоченных органов, осуществляющих надзорные и контрольные функции по отношению к Исполнителю, а также иным органам в соответствии с ч. 4 ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
7. В случае временного приостановления деятельности Исполнителя для проведения для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий Исполнитель обязан информировать Пациентов путем размещения информации на сайте либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность Исполнителя будет приостановлена.

11. Разрешение претензий

1. Все разногласия сторон Договора на оказание платных медицинских услуг решаются путем переговоров, при предъявлении Пациентом (Заказчиком) оригинала заключенного с Исполнителем Договора на оказание (предоставление) платных медицинских услуг, либо иных идентифицирующих Пациента (Заказчика) данных. Каждая поступившая претензия Пациента (Заказчика) рассматривается администрацией исполнителя в сроки, установленные законом «О защите прав потребителя», после чего Пациенту (Заказчику) дается ответ в соответствии с утвержденной Исполнителем процедурой.
2. Требования к письменному обращению Пациента определяются ст. 7 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть

предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. На основании ст. 11, в случае, если в письменном обращении не указана фамилия Пациента, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3. Требования, связанные с недостатками оказанной услуги могут быть заявлены Пациентом (Заказчиком) при принятии оказанной услуги или в ходе оказания услуги либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги, в течение одного месяца с момента оказания медицинской услуги Исполнителем.
4. Жалобы и предложения Пациентов (Заказчиков), внесенные в Книгу отзывов и предложений, рассматриваются уполномоченным сотрудником Исполнителя в соответствии с Инструкцией по ведению Книги отзывов и предложений.
5. Лично обратиться к руководству ООО ЦТиВМ «Пять Элементов» можно в приемные часы Главного врача. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (ст. 3 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ).

12. Обязательства Сторон

Обязательства Клиники:

Клиника обеспечивает в полном объеме своевременное предоставление Пациенту медицинских услуг, назначенных по медицинским показаниям врача Клиники согласно правилам внутреннего распорядка Клиники.

Оказание услуг Пациенту осуществляется в амбулаторных условиях по режиму работы Клиники.

Обязательства Пациента:

1. Пациент обязан подписать разработанный врачом Клиники план лечения (в случае отказа Пациентом подписать план лечения Клиника вправе отказаться от исполнения принятых на себя обязательств);
2. Оплатить оказанные услуги в полном объеме, в определенные сроки, а также не позднее дня окончания оказания услуги оплатить стоимость медицинской помощи, предоставленной дополнительно; Подписать добровольное и информированное согласие на медицинское вмешательство;
3. Предоставлять врачу Клиники всю имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, требуемую для оказания медицинской помощи (в том числе, но не ограничиваясь, о перенесенных хирургических вмешательствах, травмах, хронических и наследственных заболеваниях, аллергии, склонности к образованию келоидных рубцов и т.д.);
4. Своевременно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья, возникающих сложностях, побочных эффектах и т.п. в процессе оказания медицинской помощи и после ее завершения;
5. В период предоставления медицинской помощи и в период реабилитации неукоснительно соблюдать рекомендации специалистов, а также посещать специалистов и выполнять процедуры в установленное время;
6. Соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники и бережно относиться к имуществу Клиники;

7. По запросу Исполнителя предоставлять факт исполнения обязательства по оплате услуг посредством предоставления оригинала платежного документа с отметкой банка о совершении операции;
8. Сообщать Исполнителю об изменении данных о себе, включающих адрес для направления корреспонденции;
9. Подписывать Акт приема-сдачи оказанных услуг;
10. Пациент обязан соблюдать распорядок и санитарно-противоэпидемический режим (вход в Клинику только в сменной обуви или бахилах, верхняя одежда должна быть оставлена в гардеробе); тишину, чистоту и порядок; требования пожарной безопасности (при обнаружении источника пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить сотрудникам Клиники);
11. При первичном посещении Клиники в установленных законодательством РФ случаях предъявить паспорт или другие документы, удостоверяющие его личность для заключения Договора на оказание платных медицинских услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации; прийти в Клинику за 25 минут до начала приема (этот период времени необходим для заключения договора и заполнения всей необходимой медицинской документации (добровольного информированного согласия на виды медицинских вмешательств, согласия на обработку персональных данных, анкеты пациента));
12. Своевременно информировать администратора Клиники о всех изменениях своих персональных данных (имени, фамилии, адресе, телефоне); а также в случае невозможного посещения приема врача в назначенное время.
13. Подписать добровольное и информированное согласие на медицинское вмешательство; Клиники, проявлять вежливое, толерантное и доброжелательное отношение к другим Пациентам. Уважительно относиться к медицинскому персоналу и сотрудникам.
14. Бережно относиться к имуществу Клиники.

Обязательства Врача (сотрудника Клиники):

1. Исполнитель обязан предоставить Пациенту план лечения, исходя из планируемого объема услуг;
2. Организовать оформление и ведение медицинской карты, с соблюдением действующих требований к ведению медицинской документации, установленных законодательством Российской Федерации;
3. Предоставить Пациенту (его законному представителю) по запросу 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, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие;

- при имеющейся патологии у Пациента и при наличии противопоказаний для применения медицинских лекарственных препаратов, Исполнитель имеет право привлекать специалистов для проведения дополнительных консультаций и исключения возникновения риска осложнений в ходе лечения Пациента (в случае отказа Пациента от получения дополнительных консультаций, он принимает на себя риск отрицательного влияния лекарств на состояние его здоровья);

4. Исполнитель обеспечивает соответствие оказываемой Пациенту медицинской помощи требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, лекарственным препаратам, разрешенными на территории Российской Федерации;
5. Сохранять в тайне информацию, относящуюся к лечению Пациента (врачебная тайна), в т.ч. снимки, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, или письменного разрешения Пациента (информация, относящаяся к врачебной тайне, может быть предоставлена родственникам и иным лицам (представителям) с согласия Пациента или его законного представителя, а также может быть представлена без согласия Пациента или его законного представителя в случаях, предусмотренных ч. 4 ст. 13 Федерального закона N 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»);
6. Вести обработку персональных данных Пациента в соответствии с законодательством Российской Федерации;
7. Лечащий врач обязан в доступной форме проинформировать Пациента о том, что несоблюдение всех назначений и рекомендаций, требований и предписаний, направленных на достижение и сохранение результатов лечения, включая соблюдение дат и времени визитов/приемов, соблюдение режима распорядка дня, питания, приема лекарственных средств, соблюдение иных ограничений, обеспечивающих эффективность проводимых медицинских мероприятий, а также несвоевременное уведомление Пациентом лечащего врача об имеющихся у него заболеваниях и/или патологиях, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента;
8. Лечащий врач обязан уведомить Пациента о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
9. Копии медицинских документов о состоянии здоровья могут быть предоставлены Пациенту по письменному мотивированному запросу в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения запроса

Пациента или его законного представителя, при условии предоставления подлинников документов, подтверждающих полномочия.

14. Права Сторон

Клиника вправе:

1. В случаях:
 - не подписания Пациентом информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, выявления у Пациента противопоказаний к оказанию медицинских услуг;
 - при несогласии Пациента с Правилами внутреннего распорядка Клиники и рекомендациями врачей Клиники;
 - невозможности оказания необходимых медицинских услуг Пациенту не предоставлять Пациенту медицинскую помощь, предусмотренную Договором оказания медицинских услуг, расторгнуть в одностороннем порядке Договор и возратить денежные средства, уплаченные по Договору за вычетом стоимости понесенных Клиникой расходов и стоимости услуг, которые фактически были оказаны Пациенту до расторжения Договора.
2. При задержке оплаты оказываемых медицинских услуг более, чем на 1 календарный день приостановить оказание услуг.
3. Использовать полученные медицинские данные для научно-исследовательских работ, публиках в научных изданиях, соблюдая все права Пациента на персональные данные.
4. С согласия Пациента и по рекомендации лечащего врача, Клиника вправе привлекать для осмотров и консультаций высококвалифицированных специалистов из других медицинских учреждений/организаций, а также направлять Пациента в другие медицинские организации на необходимые обследования, которые не проводятся в Клинике с последующей дополнительной оплатой оказанных медицинских услуг. Однако, в исключительных случаях по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни Пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний Клиника вправе привлекать бригады специалистов узкого профиля с последующей дополнительной оплатой оказанных медицинских услуг в полном объеме.

Пациент имеет право:

1. Получить медицинское обслуживание в соответствии с условиями заключенного Договора;
2. Отказаться в медицинском вмешательстве;
3. На не раскрытие его персональных данных и защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

4. Получить полную информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, на выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
5. По требованию получить сведения о конкретном медицинском работнике, отвечающем за предоставление платной медицинской услуги, в объеме, определенном законодательством Российской Федерации; По письменному заявлению Пациента получить справку об оказании платных медицинских услуг для предоставления в налоговые органы, копию договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения), рецептурный бланк с проставленным штампом «Для налоговых органов РФ, идентификационный номер налогоплательщика», заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;
6. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других сотрудников, участвующих в предоставлении медицинских услуг;
7. Обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
8. На выбор лечащего врача, при его согласии и с разрешения Главного врача Клиники;
9. Обращение в установленном в Клинике порядке с обращением (жалобой) к должностным лицам, а также руководству Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд.