

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
Генеральный директор  
ООО «Центр планирования семьи  
«МЕДИКА»

Будаева Т.В.

«01» сентября 2023 г.



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**О порядке оказания платных медицинских услуг  
в Обществе с ограниченной ответственностью  
«Центр планирования семьи «МЕДИКА».**

г. Санкт-Петербург.  
2023г.

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом от 21.10.2012 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006", Приказа Минздрава РФ от 31.07. 2020 г. N 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

1.2. Настоящее Положение регламентирует порядок организации и условия предоставления платных медицинских услуг физическим лицам, обратившимся в ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА».

1.3. ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» осуществляет предоставление медицинских услуг в соответствии с действующей лицензией.

## **2. Условия предоставления платных медицинских услуг.**

2.1. Платные медицинские услуги предоставляются по желанию на возмездной основе за счет личных средств граждан и иных средств на основании договоров добровольного медицинского страхования (далее - Договор). Порядок оказания медицинских услуг в системе добровольного медицинского страхования определяется договором, заключенным между ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» и страховой медицинской организацией в соответствии действующим законодательством РФ.

2.2. 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 (далее - соответственно программа, территориальная программа) в медицинском учреждении по месту жительства потребителя.

2.3. В ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с порядками оказания медицинской помощи с учетом стандартов оказания медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций методами и способами, разрешенными на территории РФ с применением высококачественного медицинского оборудования.

2.4. Оказание платных медицинских услуг осуществляется при взаимодействии сил структурных подразделений ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА»: колл-центра, администраторов центра, средним медицинским персоналом и врачами медицинского центра.

## **3. Порядок информирования потребителя (заказчика).**

3.1. В соответствии с требованиями законодательства РФ в медицинском центре ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» посредством размещения на сайте <http://www.cpsmed.ru> а также на информационном стенде предоставляются следующие сведения:

а) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц;

б) сведения о действующей лицензии на осуществление медицинской деятельности;

в) действующий Прейскурант цен; сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

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

е) режим работы медицинского центра;

ж) адреса и телефоны Комитета по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга, Территориального органа Федеральной Службы по надзору в сфере здравоохранения в Санкт-Петербурге и Ленинградской области, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербургу.

3.2. ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» предоставляет для ознакомления по первому требованию потребителя (заказчика) копию Устава, копию свидетельства о государственной регистрации, информацию о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроке действия, а также информацию об органе, выдавшем лицензию.

3.3. До заключения договора ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) 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 потребителя.

3.4. ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» предоставляет потребителю (заказчику) по его требованию 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.

#### **4. Порядок заключения договора и предоставления платных медицинских услуг.**

4.1.1. Оказание медицинской помощи в ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» осуществляется на основании договора о предоставлении платных медицинских услуг, дополнительных соглашений и приложений к нему. Договоры оказания платных медицинских услуг содержат следующую информацию:

- сведения об исполнителе:

- наименование и фирменное наименование 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;

- фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя, если имеется);

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

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

- стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

- условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

- 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;

- ответственность сторон за невыполнение условий договора;

- порядок изменения и расторжения договора (по предварительному уведомлению пациента и согласованию обеих сторон договора);

-иные условия, определяемые по соглашению сторон.

4.1.2. Для оформления договора на оказание платных медицинских услуг необходимо наличие паспорта потребителя (и/или заказчика).

4.1.3. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя и (или) заказчика или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

4.1.4. В кассе производится денежный расчет с пациентом при оплате наличными средствами с применением БСО. При оплате безналичным расчетом оплата осуществляется через банковский терминал. В подтверждение оплаты пациенту выдается документ кассовый чек.

4.1.5. При обращении потребителя (заказчика) ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» выдает следующие документы:

а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему;

б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;

в) рецептурный бланк с проставленным штампом "Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации.

#### **4.2. Порядок предоставления платных медицинских услуг.**

4.2.1. Оказание платных медицинских услуг осуществляется в помещении медицинского центра, расположенного по адресу: г. Санкт-Петербург, пр. Тореза, д.72, лит.А, пом.2-Н. по предварительной записи по телефону 8 (812) 565-18-40.

Время работы медицинского центра с 09:00 до 21.00. В случае изменения расписания работы информация размещается на сайте и на информационном стенде в клинике.

График работы специалистов определяется в рабочем порядке. День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором.

4.2.2. Потребитель (заказчик) обязан явиться на приём в назначенное время. Если потребитель (заказчик) не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора, желательно, не менее чем за 24 часа. В случае его опоздания более чем на 10 минут, администратор и/или врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом потребителя при первой возможности по контактному телефону, указанному им.

4.2.3. Согласно действующему законодательству (ст. 22 Федерального Закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») любое медицинское вмешательство возможно только после добровольного информированного согласия пациента (его законных представителей) на медицинское вмешательство, оформленного в письменном виде. Врачи ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» в доступной форме объясняют потребителю (заказчику) причины его заболевания, возможные варианты дальнейшего развития, суть предлагаемого метода лечения, сроки и возможные риски как при медицинском вмешательстве, так и в случае отказа от него. ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» предлагает потребителю (заказчику) подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство либо отказ от предложенной диагностики, лечения или госпитализации.

При отказе потребителя (и/или заказчика) подписать информированное согласие на медицинское вмешательство ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» имеет право отказать в предоставлении медицинской услуги согласно действующему законодательству, за исключением случаев когда потребитель (заказчик) нуждается в экстренной медицинской помощи по жизненным показаниям (ст. 20 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан РФ»).

4.2.4. По окончании каждого этапа лечения потребителю (заказчику) выдаются исчерпывающие рекомендации. Все свои действия, а также действия потребителя, влияющие на качество оказания им медицинских услуг врачи ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» документируют. На каждого пациента заводится медицинская карта в которой фиксируется исходное состояние, диагноз, ход и результат лечения.

4.2.5. ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» выдает потребителю (заказчику) следующие медицинские документы:

- выписку (консультативное заключение) с указанием диагноза, рекомендаций, назначений;
- результаты лабораторных исследований;
- протокол проведенного диагностического исследования;
- рецепты на рекомендуемые лекарства;
- направления на дополнительные диагностические обследования (при необходимости).

4.2.6. Все полученные в ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» или предоставленные потребителями (заказчиком) диагностические материалы (лабораторные исследования, рентгеновские снимки, заключения специалистов других медицинских учреждений и т.д.) так же прилагаются к медицинской карте. Медицинская карта является собственностью ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» и хранится в архиве в пределах срока установленного действующим законодательством.

4.2.7. Сведения, составляющие врачебную тайну, могут быть сообщены только самому потребителю (заказчику) либо его законному представителю, а также иным лицам с письменного его разрешения. Допускается предоставление сведений, относящихся к врачебной тайне, без согласия потребителя (заказчика) по требованию правоохранительных органов, а также в других случаях, предусмотренных законодательством. Адвокату потребителя (заказчика) информация, относящаяся к врачебной тайне, предоставляется только по предъявлению доверенности, заверенной нотариусом.

4.2.8. Исполнитель вправе отказать потребителю (заказчику) в предоставлении платных медицинских услуг в случаях:

- явки по поводу оказания медицинских услуг во время, когда не осуществляется прием соответствующим специалистом или кабинетом;
- явки на прием в состоянии (предположительно) алкогольного или наркотического опьянения;
- несвоевременной оплаты за ранее оказанные услуги;
- явки на обследование и лечебные процедуры без необходимой предварительной подготовки;
- явки с домашними животными;
- в случаях грубого и неуважительного отношения к медицинскому персоналу.

## **5. Качество предоставляемых услуг**

5.1. Медицинская услуга считается оказанной качественно при условии, что медицинским персоналом была строго соблюдена технология ее оказания в соответствии со

стандартами медицинской помощи и (или) клиническими рекомендациями ведения больных (при их отсутствии – с общепринятой клинической практикой).

5.2. Осложнения, наступившие после оказания медицинской услуги в случае несоблюдения (нарушения) потребителем (заказчиком) рекомендаций, данных врачом-специалистом (предписанный режим, временные ограничения в выборе продуктов питания, назначенные препараты, режим физической и солнечной активности и т.д.) не являются показателем плохого качества услуги и основанием для предъявления претензий к ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА».

5.3. Возможные дискомфорт, вызванные спецификой медицинских методик (технологий), являясь нормальной реакцией организма на физическое вмешательство или химическое воздействие препаратов, которые проходят в течение разумного срока и о которых пациент был заранее предупрежден специалистом, не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА».

5.4. Необходимым условием для обеспечения качества предоставляемых медицинских услуг является точное соблюдение и выполнение потребителем (заказчиком) всех предписаний и рекомендаций врача, выполнение предписанного режима, в том числе, в период временной нетрудоспособности, при необходимости соблюдения определенного режима питания.

## **6. Ответственность при предоставлении платных услуг.**

6.1. В соответствие с законодательством Российской Федерации ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» несет ответственность перед потребителем (заказчиком) за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя (заказчика).

6.2. ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» освобождается от ответственности (ч.2 п.1 ст.401 Гражданского Кодекса РФ) за неисполнение или ненадлежащее исполнение платных медицинских услуг, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая требовалась от медицинского персонала, были приняты все меры для надлежащего исполнения своих обязательств.

6.3. В случае возникновения спорных ситуаций потребитель (заказчик) или его законный представитель вправе обратиться по данному вопросу к главному врачу по предварительной записи через колл-центр. Время приема главного врача указывается на информационном стенде и на сайте клиники.

6.4. Претензии и споры, возникшие между ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» и потребителем (и/или законными представителями) разрешаются путем переговоров либо в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» в течение 10 дней с даты ее получения.

## **7. Порядок выдачи копий медицинской документации.**

7.1. По письменному заявлению потребителя (заказчика) ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» подготавливает выписку из медицинской карты (эпикриз), запрашиваемую справку или копию запрашиваемого документа, медицинской карты в течение 15 рабочих дней с даты поступления соответствующего запроса. В случае нахождения потребителя (заказчика) на лечении в стационаре (дневном стационаре), выписка из медицинской карты предоставляется в течение 1 рабочего дня с даты поступления соответствующего запроса.

7.2. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них потребитель (заказчик) или его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе. Рекомендованная форма запроса указана в приложении к настоящему Положению. Форма предоставления: при личном обращении либо почтовым отправлением.

7.3. При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них потребитель (заказчик) либо его представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность. Представителю пациента необходимо предъявить также оформленную у нотариуса доверенность. При направлении копий медицинских документов или выписок из них почтой оформляется почтовое отправление с уведомлением о вручении.

7.4. Предоставление потребителю (заказчику) либо его представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра. Запись о предоставлении копий медицинских документов или выписок из них вносится в медицинские документы пациента, а также в соответствующем журнале.

## **8. Справка в налоговые органы.**

8.1. По заявлению заказчика и (или) потребителя ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае его утраты);

б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;

в) рецептурный бланк с проставленным штампом "Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации.

## **9. Контроль за предоставлением платных медицинских услуг**

9.1. Контроль качества оказываемых медицинских услуг ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» осуществляется главным врачом.

9.2. Контроль за организацией работы по оказанию платных медицинских услуг и качеством выполнения ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» платных медицинских услуг населению и порядком взимания денежных средств с населения осуществляют государственные организации, на которые в соответствии с законами и иными правовыми



актами федерального и регионального уровня возложена проверка деятельности медицинских учреждений.

## **10. Порядок возврата денежных средств.**

10.1. Денежные средства за фактически оказанные медицинские услуги не возвращаются. В случае внесения денежных средств, но не получения услуг потребителем (заказчиком) либо наличия переплат денежные средства возвращаются в следующем порядке.

Порядок возврата наличных денежных средств в день их внесения. Возврат денег заказчику в день внесения оплаты производится на основании письменного его заявления с указанием фамилии, имени, отчества, паспортных данных, причины и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий). К заявлению прикладывается чек ККМ, подтверждающий произведенную оплату. После подписания главным врачом центра письменного заявления, заказчик получает возврат денежных средств за не оказанные услуги. Выдача денежных средств производится из операционной кассы или путем возврата денежных средств на карту, с которой производилась оплата в безналичной форме по терминалу (эквайринг).

10.2. Порядок возврата наличных денежных средств не в день их внесения. Возврат денег заказчику (потребителю) не в день их внесения производится на основании письменного его заявления в установленной форме с указанием фамилии, имени, отчества, паспортных данных, причины. Если заказчик (потребитель) вносил деньги в безналичной форме по терминалу (эквайринг) необходимы реквизиты банка и номер карты для безналичного возврата. Прием заявлений осуществляется только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий). К заявлению прикладывается чек ККМ, подтверждающий произведенную оплату. Заявление подписывает главный врач центра. Заявление, копия паспорта, оригинал чека ККТ, копия договора от покупателя передается в головной офис организации. После утверждения руководством, возврат денег производится в кассе предприятия на основании расходного кассового ордера (при наличном внесении оплаты) или перечисляется на карту, если заказчик (потребитель) вносил деньги по в безналичной форме по терминалу (эквайринг).

## **11. Оказание медицинских услуг дистанционным способом.**

11.1. Предоставление медицинских услуг дистанционным способом (он-лайн консультирование) осуществляется ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» посредством платформы <https://vmedcentre.ru/>. Ссылка на платформу размещена на официальном сайте ООО «Центр планирования семьи «МЕДИКА» <https://www.cpsmed.ru/online-visit/>

11.2. Он-лайн консультации потребителя (заказчика) осуществляются в целях:

- 1) профилактики, сбора, анализа жалоб потребителя (заказчика) и данных анамнеза, оценки эффективности лечебно-диагностических мероприятий, медицинского наблюдения за состоянием его здоровья;
- 2) принятия решения о необходимости проведения очного приема (осмотра, консультации).

При проведении он-лайн консультаций лечащим врачом может осуществляться коррекция ранее назначенного лечения при условии установления им диагноза и назначения лечения на очном приеме (осмотре, консультации).

11.3. Для получения доступа потребитель и (или) заказчик оформляет регистрацию на платформе <https://vmedcentre.ru/>. Договор с потребителем и (или) заказчиком считается заключенным со дня оформления потребителем и (или) заказчиком соответствующего согласия (акцепта) предложенных форм договора, информированного согласия путем проставления соответствующей галочки в строке, а также внесения оплаты по договору.

11.4. Медицинское заключение, сформированное по результату он-лайн приема, подгружается в личный кабинет заказчика (потребителя) и доступно ему для скачивания.

**Форма запроса  
на предоставление копий медицинской документации  
(выписка из мед. документации).**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Паспорт серии \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

Выдан \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (когда и кем)

Зарегистрирована по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Тел. \_\_\_\_\_

email: \_\_\_\_\_

**Запрос.**

Прошу предоставить \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент намерен получить

за период \_\_\_\_\_.

Способ получения документации (проставить галочку и заполнить нужное поле):

- мною лично в медицинском центре;
- направить на почтовый адрес: \_\_\_\_\_ ;

\_\_\_\_\_ дата подачи запроса

\_\_\_\_\_ подпись пациента