



Общество с ограниченной ответственностью МЦ «МирА»
119334, г. Москва, ул. Академика Зелинского, д. 38 корп.8
Телефон: (495) 989-80-20/99 (495) 651-25-25
info@clinica-mira.ru
www.clinica-mira.ru
Лицензия на осуществление медицинской деятельности
ЛО41-01137-77/00341457 30.11.20218 ДЗМ

ИНН: 7736530867 ОГРН 1057748889330
Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО)
г. Москва
р/с № 40702810500280000562
БИК 044525411
к/с № 30101810145250000411



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО МЦ «МирА»
Саакян С.В.
01 сентября 2026 года

Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО МЦ «МирА»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о предоставлении платных медицинских услуг в ООО МЦ «МирА» (далее - Положение, Медицинская организация/Исполнитель соответственно) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 N 659 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"

1.2. В настоящем Положении используются понятия, означающие следующее:

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые гражданам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров по желанию граждан при оказании медицинской помощи;

Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

Медицинская организация - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

Договор - договор, в соответствии с которым предоставляются платные медицинские услуги, в том числе договор добровольного медицинского страхования;

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 - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие платные медицинские услуги в соответствии с договором;

Потребитель - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство – согласие, данное 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, при наличии которого предоставляются платные медицинские услуги.

Лицензия – лицензия на медицинскую деятельность, на основании которой осуществляется медицинская деятельность ООО МЦ «МирА», предоставленная в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

1.3. Медицинская помощь в ООО МЦ «МирА» оказывается в виде первичной медико-санитарной помощи, специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара по профилям в соответствии с лицензией ООО МЦ «МирА» на осуществление медицинской деятельности № Л041-01137-77/00341457, предоставленной в порядке, установленном законодательством РФ о лицензировании отдельных видов деятельности» 30.11.2018 (далее – Лицензия).

2. Порядок заключения, исполнения, изменения и расторжения договора

2.1. При заключении договора потребителю и (или) 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 (далее – Программа государственных гарантий) и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – Территориальная программа). Информация размещена на сайте Медицинской организации www.clinica-mira.ru или на информационных стойках Медицинской организации.

2.2. Отказ потребителя от заключения договора и (или) от предлагаемых платных медицинских услуг не может быть причиной уменьшения видов и объема медицинской помощи, оказываемой потребителю без взимания платы в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы.

2.3. Договор оказания платных медицинских услуг заключается в письменной форме при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента/заказчика. Документом, удостоверяющим личность являются:

- Для граждан РФ – паспорт гражданина РФ, удостоверение личности военнослужащего РФ, военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика и мичмана; персональная электронная карта; справка взамен военного билета, временное удостоверение личности гражданина РФ;
- Для иностранных граждан - паспорт иностранного гражданина; иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.
- Для лиц без гражданства - документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства. Документы иностранного гражданина/лица без гражданства, удостоверяющие личность, в случае оформления по результатам оказания медицинской помощи в ООО МЦ «МирА» медицинской документации для дальнейших юридически значимых действий, должны иметь нотариально заверенный перевод.

2.4. В случае отсутствия у Потребителя на момент заключения договора документа, удостоверяющего личность, на усмотрение администрации Исполнителя договор может быть заключен на основании соответствующего заявления пациента/заказчика о возможности заключения договора при предоставлении данных документа, удостоверяющего личность, со слов Пациента. Исполнитель не осуществляет оказание медицинских услуг анонимным пациентам.

2.5. Договор должен содержать:

2.6.1. Сведения об Исполнителе: наименование и фирменное наименование (при наличии), адрес в пределах места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика исполнителя - юридического лица.

2.6.2. Сведения о лицензии (регистрационный номер лицензии, дата предоставления лицензии, лицензирующий орган, предоставивший лицензию, перечень выполняемых (оказываемых) работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, указанных в едином реестре лицензий Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, в рамках предоставляемых в соответствии с договором платных медицинских услуг);

2.6.3. Сведения о потребителе:

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и номер телефона; данные документа, удостоверяющего личность;

2.6.4. Сведения о заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель потребителя - одно и то же лицо):

-фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и номер телефона заказчика - физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя;

-данные документа, удостоверяющего личность заказчика - физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя;

-наименование, адрес в пределах места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика заказчика - юридического лица;

2.6.5. Перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

2.6.6. Стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

2.6.7. Срок предоставления платных медицинских услуг;

2.6.8. Сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя: фамилия, имя и отчество (при наличии); должность; данные документа, подтверждающего полномочие на заключение договора;

2.6.9. Подписи исполнителя, потребителя и (или) заказчика (в случае если заказчик является юридическим лицом - также должность лица, заключающего договор от имени заказчика);

2.6.10. Ответственность сторон за невыполнение условий договора;

2.6.11. Порядок изменения и расторжения договора;

2.6.12. порядок и условия выдачи потребителю (законному представителю потребителя) после исполнения договора исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние здоровья потребителя после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах медицинского обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;

2.6.13. Уведомление потребителя и (или) заказчика о том, что несоблюдение назначений (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя;

2.6.14. Иные условия, определяемые по соглашению сторон.

2.7. На оказание платных медицинских услуг, предусмотренных договором, может быть составлена твердая или приблизительная смета. Составление такой сметы по требованию потребителя и (или) заказчика или исполнителя обязательно (смета является неотъемлемой частью договора).

2.8. 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 и (или) заказчика.

2.9. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются 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 от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2.10. В случае отказа потребителя и (или) заказчика после заключения договора от получения платных медицинских услуг договор прекращается, при этом потребитель и (или) заказчик оплачивают исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

2.11. Платные медицинские услуги оказываются Медицинской организацией на основании Лицензии ООО МЦ «МирА» - регистрационный номер лицензии: Л041-01137-77/00341457; дата предоставления лицензии: 30.11.2018; лицензирующий орган: Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения.

2.12. Прейскурант платных медицинских услуг, содержащий перечень и стоимость оказываемых ООО МЦ «МирА» медицинских услуг, утвержденный руководителем Медицинской организации, расположен на сайте ООО МЦ «МирА» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет www.clinica-mira.ru, на информационных стойках медицинской организации.

2.13. При первом обращении в Медицинскую организацию при предъявлении документа, удостоверяющего личность, оформляются следующие документы:

- Договор оказания платных медицинских услуг, содержащий договоренности между пациентом/потребителем и Медицинской организацией.
- Согласие на обработку персональных данных — обязательный документ, который должен быть оформлен до начала работы с персональными данными. В случае изменения предоставленных персональных данных пациент/потребитель должен незамедлительно письменно уведомить Медицинскую организацию. Обработка персональных данных производится уполномоченными

лицами Медицинской организации в соответствии с законодательством РФ и Политикой ООО МЦ «МирА» в отношении обработки персональных данных, утвержденной Генеральным директором, которая размещена на сайте медицинской организации www.clinica-mira.ru.

- Информированное добровольное 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, дача которого является необходимым предварительным условием оказания медицинской помощи.
- Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях.
- Согласие на предоставление третьим лицам сведений, составляющих врачебную тайну (либо отказ от передачи таких данных).

2.14. В целях защиты прав заказчика и (или) потребителя (в том числе в целях предоставления социального налогового вычета по налогу на доходы физических лиц, предусмотренного подпунктом 3 пункта 1 статьи 219 Налогового кодекса Российской Федерации) исполнитель по заявлению заказчика и (или) потребителя при наличии согласия потребителя или его законного представителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов:

а) копия договора и дополнительных соглашений к нему (в случае заключения дополнительных соглашений);

б) документ, подтверждающий фактические расходы на оказанные платные медицинские услуги, выданный по форме и в порядке, которые утверждаются федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным по контролю и надзору в области налогов и сборов, по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере здравоохранения;

в) рецептурный бланк, заверенный подписью и личной печатью медицинского работника, печатью исполнителя (при ее наличии), или выписка из медицинской документации пациента, содержащая сведения о назначении лекарственного препарата.

2.15. Заключение договора и оплата медицинских услуг заказчиком в случаях, если заказчик выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном разделом IV Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 N 659 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"

2.16. Договор может быть заключен посредством использования сети "Интернет" (при наличии у исполнителя сайта в сети "Интернет" или мобильного приложения) на основании ознакомления потребителя и (или) заказчика с предложенным исполнителем описанием платных медицинских услуг (дистанционный способ заключения договора), а также с использованием многофункционального сервиса обмена информацией при наличии технической возможности функционирования.

2.17. Договор с потребителем и (или) заказчиком считается заключенным со дня оформления потребителем и (или) заказчиком соответствующего согласия (акцепта), в том числе путем совершения действий по выполнению условий договора, включая внесение частично или полностью оплаты платных медицинских услуг с учетом положений статей 16.1 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей". Со дня получения согласия (акцепта), в том числе путем осуществления потребителем и (или) заказчиком частичной или полной оплаты платных медицинских услуг, все условия договора остаются неизменными и не должны корректироваться исполнителем без согласия потребителя и (или) заказчика.

2.18. Идентификация потребителя и (или) заказчика в целях заключения и (или) исполнения договора, заключенного дистанционным способом, может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

2.19. Потребитель и (или) заказчик могут направить исполнителю требования, связанные с предоставлением платных медицинских услуг, в том числе при обнаружении недостатков предоставленных платных медицинских услуг, а исполнитель обязан принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

3. Основания и условия оказания платных медицинских услуг

3.1. Основаниями для оказания платных медицинских услуг являются:

3.1.1. Оказание медицинских услуг на иных условиях, чем предусмотрено программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, территориальными программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и (или) целевыми программами, по желанию потребителя (заказчика).

3.1.2. Предоставление медицинских услуг гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.

3.1.3. Добровольное желание гражданина или его законного представителя получить медицинскую услугу на возмездной основе.

3.2. При оказании платных медицинских услуг Медицинской организацией соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, а именно:

3.2.1. Оказание платных медицинских услуг осуществляется в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, консультации и лечения, разрешенными на территории Российской Федерации в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по письменной просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

3.2.2. Качество предоставляемых Медицинской организацией платных медицинских услуг должно соответствовать условиям заключенного договора с потребителем (заказчиком), а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

3.2.3. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

3.2.4. Достоверная, доступная и бесплатная информация, включающая в себя сведения о Медицинской организации, месте ее нахождения, сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, перечень платных медицинских услуг, порядок и условия их предоставления и оплаты, сведения о режиме работы организации (подразделений, кабинетов), сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, предоставляется посредством размещения на сайте Медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: www.clinica-mira.ru и информационных стендах (стойках) организации.

3.3. Платные медицинские услуги предоставляются с учетом номенклатуры медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи. Просьба потребителя оформляется в форме письменного согласия заказчика (в случае если в соответствии с договором заказчик заказывает или приобретает платные медицинские услуги для себя) или в форме письменного согласия потребителя и заказчика (в случае если договор заключен заказчиком в пользу потребителя).

3.4. 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.

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.

3.5. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

3.6. Исполнитель обязан при предоставлении платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления, а также к передаче сведений в единую государственную информационную систему в сфере здравоохранения в соответствии с требованиями законодательства.

3.7. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме следующую информацию:

- а) о состоянии его здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, об установленном диагнозе, о методах лечения, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, об их последствиях, а также о предполагаемых результатах лечения;
- б) об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их службы (сроках годности), медицинских показаниях (медицинских противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.
- 3.8. Оказание платных медицинских услуг осуществляется в течение времени работы медицинской организации и графиком работы врачей-специалистов.
- 3.9. Оказание платных медицинских услуг с применением телемедицинских технологий осуществляется в соответствии с порядком, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации.

4. Порядок предоставления медицинской помощи в амбулаторных условиях и условиях дневного стационара

- 4.1. Амбулаторная медицинская помощь оказывается в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения пациента, по видам деятельности, указанным в Лицензии Исполнителя. Медицинская помощь в ООО МЦ «МирА» оказывается в плановой форме (при проведении профилактических мероприятий, а также при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, если отсрочка оказания медицинской помощи не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью).
- 4.2. Оказание амбулаторной медицинской помощи осуществляется в соответствии с утвержденным порядком оказания / положением об организации оказания определенного вида медицинской помощи по соответствующему профилю, на основе клинических рекомендаций и с учетом стандартов медицинской помощи.
- 4.3. Оказание медицинской помощи осуществляется на основании предварительной записи, которая производится при личном обращении в регистратуру Поликлиники, по телефону +7-495-989-80-20, либо воспользовавшись формой обратной записи на сайте www.clinica-mira.ru.
- 4.4. Для оказания медицинской помощи амбулаторно пациент/заказчик должен посещать Поликлинику в соответствии с предварительной записью в согласованные дату и время заблаговременно, за исключением острых заболеваний и/или состояний.
- 4.5. В случае невозможности явиться в согласованные дату и время на прием/манипуляцию/исследование пациент обязан уведомить исполнителя заранее любым доступным способом.
- 4.6. В случае опоздания на прием/исследование более, чем на 10 минут, в зависимости от ситуации, Пациенту может быть предложен прием в другое время либо перенос на другую дату с учетом графика медицинского работника и наличия возможности предварительной записи.
- 4.7. В случае возникновения ситуации, при которой врач-специалист не имеет возможности оказать медицинскую помощь в согласованные дату и время по независящим причинам (задержка оперативного лечения, угроза жизни и здоровью другого пациента и т.п.), Исполнитель имеет право перенести несостоявшийся прием/исследование на дату и время, согласованные с пациентом/заказчиком.
- 4.8. Оказание медицинской помощи в условиях дневного стационара осуществляется в плановом порядке в соответствии с направлением лечащего врача при условии наличия свободных коек дневного стационара.
- 4.9. Медицинская помощь в дневном стационаре оказывается в условиях, предусматривающих медицинское наблюдение и лечение в дневное время, но не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения, в соответствии с режимом работы медицинской организации.
- 4.10. При отсутствии эффекта от проводимого лечения в дневном стационаре или при возникновении медицинских показаний для круглосуточного медицинского наблюдения и лечения, а также при отсутствии возможности проведения дополнительных обследований по медицинским показаниям пациент направляется для проведения таких обследований и (или) лечения в медицинские организации, оказывающие медицинскую помощь в том числе в стационарных условиях.

5. Сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг

- 5.1. Сроки оказания платных медицинских услуг определяются Сторонами по медицинским показаниям с учетом графика работы конкретного медицинского работника, характера и особенностей медицинской услуги, времени для подготовки пациента к медицинской услуге, а также от организационной и технической возможности для оказания медицинской услуги у Исполнителя, и отражаются в медицинской документации.
- 5.2. Среднее время ожидания предоставления платных медицинских услуг в ООО МЦ «МирА» с учетом расписания врачей, диагноза и состояния здоровья пациента, технической возможности, желания пациента

выбора конкретного специалиста, составляет от 1 часа до 7 рабочих дней, при этом: сроки проведения консультаций врачей-специалистов не должны превышать 14 рабочих дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию; сроки проведения диагностических инструментальных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи не должны превышать 14 рабочих дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию; сроки предоставления платных медицинских услуг, связанные с оказанием специализированной медицинской помощи (за исключением высокотехнологичной) не должны превышать 14 рабочих дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию.

5.3. Сроки, указанные в п. 5.2., могут превышать указанные в данном пункте сроки, в случае желания пациента выбрать конкретного специалиста с учетом графика работы специалиста и наличия свободного времени для записи к врачу, а также иных факторов, которые могут повлиять на сроки оказания медицинской помощи.

5.4. В случае необходимости оказания медицинской помощи в экстренной форме, Исполнителем вызывается бригада скорой медицинской помощи (112).

5.5. График работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, можно узнать в регистратуре Поликлиники лично, по телефону +7-495-989-80-20, на информационных стойках, а также в сети Интернет на сайте медицинской организации www.clinica-mira.ru.

6. Использование мобильного приложения, личного кабинета, оказание медицинских услуг с применением телемедицинских технологий.

6.1. Пациент/Заказчик получает доступ к мобильному приложению (при наличии технической возможности) и личному кабинету (при наличии) при условии подписания Пациентом/Заказчиком согласия на обработку персональных данных и предоставление сервисных услуг.

6.2. Для получения доступа необходимо обратиться в Регистратуру медицинской организации лично либо по телефону или электронной почте при условии наличия у сотрудников медицинской организации подписанного согласия на обработку персональных данных и предоставление сервисных услуг, в т.ч. на получение смс-уведомлений, подключение личного кабинета.

6.3. Пациент/Заказчик несет Пациент несёт ответственность за сохранность конфиденциальности логина и пароля, предоставляющих доступ в Личный кабинет. Все действия, совершённые через Личный кабинет, считаются совершёнными непосредственно тем Пациентом, логин и пароль которого был использован для входа в соответствующий Личный кабинет.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за неправильно указанный пациентом/заказчиком номер мобильного телефона, адрес электронной почты, указанные при заключении договора в согласии на обработку персональных данных и предоставление сервисных услуг, а также за несанкционированный доступ третьих лиц к предоставленным каналам связи не со стороны Исполнителя. Все действия со стороны Пациента/Заказчика с использованием мобильного приложения, личного кабинета Исполнитель считает произведенными лично Пациентом/Заказчиком, за исключением случаев уведомления Исполнителя о несанкционированном доступе к учетной записи Пациента/Заказчика со стороны третьих лиц.

6.5. Медицинская организация оставляет за собой право устанавливать ограничения при использовании сервисных услуг.

6.5. Оказание медицинских услуг с применением телемедицинских технологий может осуществляться с использованием технической возможности МИС Инфоклиника, иных сервисов с учетом ограничений, установленных законодательством РФ в области охраны здоровья, в соответствии с положениями ст.36.2 ФЗ от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

7. Стоимость медицинских услуг

7.1. Стоимость медицинских услуг определяется на основании сметы с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг. Цена на платные медицинские услуги должна быть выражена в рублях.

7.2. Цены на платные медицинские услуги формируются медицинской организацией и утверждаются Генеральным директором ООО МЦ «МирА».

7.3. Медицинская организация вправе по своему усмотрению предоставлять льготы для отдельных категорий граждан в размере, не превышающем заложенную в цену прибыль (с уплатой налога на прибыль в установленном порядке).

7.4. Оплата медицинских услуг производится путем безналичных расчетов через учреждения банков или путем внесения наличных денег непосредственно в кассу медицинской организации с выдачей документа, подтверждающего оплату (кассового чека или документа, оформленного на бланке строгой отчетности, приравненного к кассовому чеку).

7.5. По требованию лица, оплатившего услуги, медицинская организация обязана выдать справку об оплате медицинских услуг для представления в налоговые органы Российской Федерации установленной формы.

8. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья, копий медицинских документов, выписок

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту/Заказчику лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

8.2. Пациент/Заказчик либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов. Супруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо иные лица, указанные пациентом/заказчиком или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии (ИДС) на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

8.3. Максимальный срок ожидания пациентом/заказчиком, его законным представителем либо лицом, указанным в ИДС, предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

8.4. Пациент/Заказчик либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. Супруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право получать медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

8.5. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения).

9. Формирование (выдача) листов нетрудоспособности

9.1. Формирование (выдача) листов нетрудоспособности осуществляется юридическими лицами независимо от организационно-правовой формы (или индивидуальными предпринимателями), имеющими в соответствии с законодательством Российской Федерации о лицензировании лицензию на медицинскую деятельность, включая работы (услуги) по экспертизе временной нетрудоспособности (далее - медицинские организации).

9.2. Формирование листка нетрудоспособности осуществляется медицинским работником с использованием медицинской информационной системы медицинской организации, либо государственной информационной системы в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации, либо с помощью программного обеспечения, предоставляемого Фондом пенсионного и социального страхования Российской Федерации на безвозмездной основе, посредством внешних сервисов информационного взаимодействия медицинской организации и сервисов единой системы межведомственного электронного взаимодействия. Информационное взаимодействие по обмену сведениями в целях формирования листка нетрудоспособности осуществляется в соответствии с установленным Правительством Российской Федерации порядком информационного взаимодействия страховщика, страхователей, медицинских организаций и федеральных государственных учреждений медико-социальной экспертизы по обмену сведениями в целях формирования листка нетрудоспособности в форме электронного документа.

9.3. Формирование листов нетрудоспособности в форме электронного документа осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а также страхового номера индивидуального лицевого счета гражданина в системе индивидуального (персонифицированного) учета (далее - СНИЛС).

9.4. Формирование (выдача) и продление листка нетрудоспособности осуществляется после осмотра гражданина медицинским работником и записи данных о состоянии его здоровья в медицинской карте пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, либо в истории болезни

стационарного больного или иной медицинской документации, обосновывающей необходимость временного освобождения от работы.

10. Правила поведения пациентов в медицинской организации

10.1. В помещениях медицинской организации ООО МЦ «МирА» необходимо поддерживать чистоту и порядок.

10.2. В целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников медицинской организации, пациентов и посетителей, запрещается:

- проносить в медицинскую организацию огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и помещениях, не предназначенных для приема пищи;
- курить в помещениях и на территории медицинской организации;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, употреблять нецензурные выражения, использовать мобильные телефоны и иные технические устройства с включенными звуковыми сигналами;
- грубить персоналу медицинской организации или иным лицам, находящимся в помещении, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях медицинской организации;
- выносить из помещений медицинской организации документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях медицинской организации объявления рекламного характера и иные без разрешения администрации медицинской организации;
- производить фото, видеосъемку на территории медицинской организации и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного согласования с администрацией;
- выполнять в помещениях медицинской организации функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях медицинской организации в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях медицинской организации в верхней одежде, без сменной обуви или бахил;
- доступ в помещения медицинской организации лицам с запахом алкоголя, с неадекватным и агрессивным поведением; нахождение в грязной и рабочей спецодежде, что может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима.
- парковать автомобили на территории медицинской организации, создавая помехи для проезда иного транспорта.

10.3. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии соблюдения его требований и указаний.

10.4. Пациенту/Заказчику может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у Пациента противопоказаний к определенному методу диагностики, при нахождении Пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия Пациента угрожают жизни и здоровью медицинского персонала либо нарушают общественный порядок или настоящие Правила.

11. Порядок рассмотрения обращений граждан в медицинской организации

11.1. Обращение гражданина (предложение, заявление, жалоба) в медицинскую организацию может быть сделано в следующих формах:

- о Устно
- о Письменно
- о В форме электронного документа

11.2. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте организации в сети Интернет: www.clinica-mira.ru

11.3. Почтовый адрес медицинской организации: 119334, г. Москва, ул. Академика Зединского, д.38, к.8. Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: (495) 989-80-20. Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: info@clinica-mira.ru

11.4. Граждане могут обращаться с предложениями, заявлениями, жалобами лично либо через доверенное лицо при наличии надлежащим образом оформленных полномочий.

11.5. Личный прием граждан осуществляется руководителем медицинской организации и его заместителями, Главным врачом (далее – руководство медицинской организации) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем медицинской организации.

11.6. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – тридцать дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок не регламентирован законодательством или суть жалобы требует дополнительных запросов в соответствующие организации, в компетенции которых находятся затронутые в обращении вопросы.

11.7. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения, рассмотрение которых не входит в компетенцию медицинской организации;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

11.8. По результатам рассмотрения жалобы предоставляется:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

11.9. В случае поступления обращения в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае отсутствия указания в обращении о способе и порядке направления ответа, ответ направляется на адрес Пациента/Заказчика, указанный при заключении договора.

11.10. В случае направления обращения на адрес электронной почты медицинской организации или форму обратной связи на сайте медицинской организации в сети Интернет, ответ на обращение направляется на электронный адрес, с которого обращение было получено с учетом положений законодательства в сфере охраны здоровья в части неразглашения сведений, составляющих врачебную тайну.

12. Порядок направления уведомлений, обмен информацией

12.1. Направление уведомлений, сообщений, обмен информацией между медицинской организацией и Пациентом/заказчиком осуществляется в письменной форме, если иное не предусмотрено законодательством РФ либо соглашением между сторонами.

12.2. Обмен информацией может быть осуществлен любым способом (почтой России, электронной почтой, курьером, с использованием средств связи, нарочно и др.), позволяющим отразить дату, отправителя, получателя сообщения.

12.3. Обмен информацией осуществляется при условии возможности идентификации медицинской организацией личности заявителя либо доверенного лица.

12.4. Обмен информацией, в том числе с использованием электронной почты, возможностей мобильного телефона, иных средств и возможностей связи производится на основании указаний Пациента/Заказчика при заполнении документации в медицинской организации, включая договор оказания платных медицинских услуг, согласий на медицинское вмешательство, обработку персональных данных и предоставление сервисных услуг.

12.5. Указание пациента/Заказчика на направление информации посредством электронной почты, с использованием средств мобильной связи рассматривается медицинской организацией как возможность направления информации указанными способами без дублирования направления на бумажном носителе.

12.6. Пациент/Заказчик обязан уведомить медицинскую организацию о смене реквизитов для направления информации незамедлительно. В случае несвоевременного уведомления медицинской организации о смене реквизитов информация, направленная по имеющимся у медицинской организации реквизитам, считается направленной надлежащим образом.

12.7. При обмене информацией Пациент/Заказчик предупрежден, что медицинская организация не может гарантировать и не гарантирует доставку сообщений на адрес электронной почты и мобильный номер телефона после их отправки, защищенность направленных сообщений от несанкционированного доступа третьих лиц, а также не отвечает за последствия, обусловленные исполнением воли Пациента/Заказчика способом передачи сведений, составляющих врачебную тайну, по незащищенным каналам связи.

12.8. Медицинская организация не несет ответственности за неправильно указанный Пациентом/Заказчиком номер мобильного телефона, адрес электронной почты, а также доступ третьих лиц к предоставленным каналам связи не со стороны медицинской организации.

12.9. Медицинская организация не несет ответственности за разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, в связи с несанкционированным доступом третьих лиц к источникам связи Пациента/Заказчика, указанным при заключении договора.

12.10. Сообщение (уведомление, требование, информационное сообщение) считается доставленным и полученным адресатом в следующее время:

- дата, указанная на копии сообщения/документа при вручении сообщения/документа, либо зафиксированная дата отказа от получения сообщения;
- дата, указанная в уведомлении о вручении сообщения, направленного почтой России;
- дата, указанная сотрудниками почты России, при отказе Пациента/Заказчика в получении корреспонденции;
- дата окончания хранения корреспонденции на почте России в связи с отсутствием адресата по указанному в договоре адресу;
- дата направления электронного сообщения посредством электронной почты с возможностью идентификации отправителя и/или дата направления сообщения по номеру телефона, указанному Пациентом/Заказчиком при заключении договора, с использованием любых возможных типов связи, указанных Пациентом/Заказчиком.

13. Контроль за предоставлением платных медицинских услуг и ответственность медицинской организации

13.1. Контроль качества медицинской помощи — это система мер, направленных на обеспечение прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества, а также на повышение эффективности и безопасности медицинской деятельности. Контроль за предоставлением платных медицинских услуг на государственном уровне осуществляется уполномоченными государственными органами и их территориальными структурами (Росздравнадзор, Роспотребнадзор и др.).

13.2. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности (система мероприятий, направленных на обеспечение прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества в соответствии с установленными порядками оказания помощи, стандартами и клиническими рекомендациями) включает следующие мероприятия: оценку качества и безопасности медицинской деятельности медицинской организации, ее структурных подразделений путем проведения плановых и целевых (внеплановых) проверок.

13.3. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору медицинская организация несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

13.4. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14. Порядок изменения настоящего положения

14.1. Положение утверждается приказом Генерального директора ООО МЦ «МирА» и вступает в действие с момента издания соответствующего приказа.

14.2. Исполнитель вправе вносить изменения в настоящее Положение с утверждением его новой редакции.

14.3. Информация об изменении порядка и правил предоставления платных медицинских услуг в ООО МЦ «МирА» размещается на сайте медицинской организации в сети Интернет www.clinica-mira.ru.