****

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**«ЭГО-ЛАБ»**

ИНН 2721239350/КПП 272101001, ОГРН 1182724025087

Адрес: 680000, ул.Запарина, дом 59, пом.02 (1-29)

«03» января 2020г ПРИКАЗ № 02 г. Хабаровск

**О внесении изменений в «Правила**

**предоставления платных бытовых косметических**

**и медицинских услуг в ООО «ЭГО-ЛАБ».**

В целях упорядочения порядка и условий предоставления платных бытовых косметических и медицинских услуг в ООО «ЭГО-ЛАБ»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести изменения в «Правила предоставления платных бытовых косметических и медицинских услуг в ООО «ЭГО-ЛАБ» со всеми приложениями с 03.01.2020 года.

2. Прайс на платные бытовые косметические услуги, утвержденный 01.11.2019 года – оставить без изменения.

3. Прайс на платные медицинские услуги, утвержденный 01.11.2019 года – оставить без изменения.

4. Сотрудникам ООО «ЭГО-ЛАБ» письменно ознакомится и руководствоваться приказом в 2020 году.  
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Приложения:  
№ 1 Правила предоставления платных бытовых косметических и медицинских услуг в ООО «ЭГО-ЛАБ»

№ 2 Договор на оказание платных медицинских услуг.

№ 3 Договор на оказание платных бытовых косметических услуг.

№ 4 Согласие субъекта персональных данных на обработку персональных данных

№ 5 Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи

№ 6 Информированные добровольные согласия на конкретные медицинские услуги (№ 1-22)  
№ 7 Дополнительное соглашение к договору о предоставлении платных медицинских услуг.

№ 8 Дополнительное соглашение к договору о предоставлении платных бытовых косметических услуг.

№ 9 Акт выполненных услуг.

№ 10 Прайс на платные бытовые косметические услуги.

№ 11 Прайс на платные медицинские услуги.

Главный врач Казанцева Ю.Н.

Приложение №1

к Приказу № 02 от 03.01.2020г.

**Правила предоставления платных бытовых косметических и медицинских услуг**

**в ООО «ЭГО-ЛАБ»**

**1. Общие положения**

1.1. Правила определяют порядок и условия предоставления платных бытовых косметических и медицинских услуг пациентам в ООО «ЭГО-ЛАБ» и являются обязательными для исполнения всеми сотрудниками учреждения.

1.2. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.92 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, постановлением Правительства Российской Федерации от 2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями».

1.3. Понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

**платные медицинские услуги** - медицинские услуги, а также иные услуги, связанные с оказанием медицинских услуг, предоставляемые пациентам на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств, не запрещенных законодательством Российской Федерации, на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

**платная бытовая услуга** - услуга, связанная с удовлетворением конкретной бытовой потребности индивидуального клиента (заказчика) или группы клиентов за оплату.

**пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

**заказчик** – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести), либо заказывающее (приобретающее) платные бытовые или медицинские услуги;

**исполнитель** – медицинская организация ООО «ЭГО-ЛАБ», оказывающая платные медицинские услуги заказчика.

1.4. Правила регулируют отношения в сфере охраны здоровья человека, возникающие между исполнителями, заказчиками и пациентами при оказании платных бытовых косметических или медицинских услуг.

1.5. Платные бытовые косметические и медицинские услуги предоставляются на основании договоров на оказание платных бытовых или медицинских услуг.

1.6. Требования к платным бытовым косметическим и медицинским услугам, в том числе к их объему, срокам и порядку их оказания, определяются по соглашению сторон и отражаются в договоре на оказание платных бытовых и медицинских услуг. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи, либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

**2. Условия и порядок оказания платных бытовых косметических и медицинских услуг**

**в ООО «ЭГО-ЛАБ»**

2.1. Основанием для оказания платных бытовых косметических и медицинских услуг является добровольное волеизъявление заказчика и согласие заказчика приобрести бытовую или медицинскую услугу, а также наличие письменного информированного добровольного согласия Пациента для получения платной медицинской услуги.

2.2. Исполнитель не вправе оказывать предпочтение одному заказчику и (или) пациенту перед другим в отношении заключения договора на оказание платных бытовых косметических или медицинских услуг, кроме случаев, предусмотренных законодательством и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также международными договорами.

2.3. Условия предоставления платных бытовых косметических и медицинских услуг:

-Бытовая косметическая и медицинская услуга производится в амбулаторных условиях по адресу: 680000, ул.Запарина, дом 59, пом.02 (1-29)

2.4. Платная бытовая косметическая или медицинская услуга может быть оказана в момент обращения при наличии свободного специалиста (согласно графику работы ООО «ЭГО-ЛАБ», или в порядке предварительной записи по телефону 8(4212) 45-46-59, с 9:00 до 21:00 без выходных.

2.5. Исполнитель до заключения договора на платную медицинскую услугу уведомляет в письменном виде пациента (его законного представителя) и (или) заказчика (подписывая информированное добровольное согласие) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя, а также иные обстоятельства, зависящие от пациента, могут снизить качество оказываемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок, или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

2.6. ООО «ЭГО-ЛАБ» устанавливает цены (тарифы) на оказываемые платные бытовые косметические и медицинские услуги, порядок и форму их оплаты самостоятельно, информация доводится до неограниченного круга лиц путем вынесения на стенд организации и на сайт: www.ego-lab.ru

2.7. Режим работы учреждения устанавливается директором ООО «ЭГО-ДАБ» и доводится до неограниченного круга лиц путем вынесения на стенд организации и на сайт: www.ego-lab.ru

**3. Информация об исполнителе и оказываемых бытовых косметических и медицинских услугах**

3.1. ООО «ЭГО-ЛАБ» обязано предоставить в доступной форме информацию (вывеска и уголок потребителя), содержащую сведения:

а) о наименовании организации;

б) о месте ее нахождения (фактический и юридический адрес);

в) о режиме работы;

г) о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с указанием регистрационного номера и срока действия, а также наименование, адрес и телефон выдавшего ее органа;

д) о порядке и условиях оказания медицинской помощи в учреждении;

е) прейскурант с указанием наименований и цен платных бытовых и медицинских услуг, и сведения о порядке и сроках их оплаты.

ж) сведения о медицинских работниках, участвующих в оказании платных медицинских услуг, об уровне их образования и об их квалификации.

з) адрес и телефон Министерства здравоохранения Хабаровского края, Управления Росздравнадзора по Хабаровскому краю, Управления Роспотребнадзора по Хабаровскому краю;

3.2. Администрация учреждения обязана также предоставить для ознакомления по требованию пациента (его законного представителя) и (или) заказчика:

а) копию Свидетельства по постановке на учет организации в налоговом органе;

б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности.

3.3. Информация о медицинских услугах, предоставляемая при заключении Договора пациенту (его законному представителю) и (или) заказчику, должна содержать следующие сведения:

а) о порядках оказания медицинской помощи;

б) информацию о конкретном лице, оказывающем платную медицинскую услугу;

в) информацию о возможных осложнениях и противопоказаниях, характерных для конкретной медицинской услуги (в информированном добровольном согласии пациента на медицинское вмешательство).

3.4. Исполнитель обязан сообщать заказчику по его просьбе другие сведения, относящиеся к Договору и соответствующей платной бытовой косметической и медицинской услуге.

3.5. Информация должна доводиться до пациента (его законного представителя) и (или) заказчика на русском языке.

3. 6. В случае временного приостановления деятельности исполнителем для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий, исполнитель обязан информировать пациента (его законного представителя) и (или) заказчика о дате приостановления и сроках, в течение которых не будет осуществляться оказание платных бытовых косметических и медицинских услуг.

**4. Порядок заключения Договора и оплаты услуг**

4.1. Договоры заключаются между исполнителем и заказчиком, имеющим намерение приобрести, либо приобретающим платные бытовые косметические и медицинские услуги в интересах заказчика - при предъявлении паспорта или анонимно:

а) в письменной форме, определяющей условия и сроки получения платных бытовых косметических и медицинских услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон - в случаях предоставления услуг, исполнение которых носит пролонгированный во времени характер, либо в случае предоставления комплекса медицинских услуг, а также на разовую медицинскую процедуру и консультацию специалиста.

4.2. Подтверждением об оказании платной медицинской услуги является запись в медицинской документации (медицинские карты формы 025/у, содержащие заключение о результатах врачебного осмотра и/или записи с перечнем оказанных услуг, проведенных лабораторных и инструментальных исследований, иных лечебно-диагностических процедур); подпись в «Согласии субъекта персональных данных на обработку персональных данных», подпись в « Информированном добровольном согласии на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи», подпись в «Информированном добровольном согласии на конкретную бытовую или медицинскую услугу», подписанный исполнителем и пациентом акт на выполненные медицинские услуги; а также квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца) об оплате услуг, сумма в котором соответствует утвержденным ценам (тарифам) на услуги.

4.3. Договоры на оказание платных медицинских услуг с юридическими лицами (организациями, предприятиями), заключаются только в письменной форме.

4.4. Договор должен содержать следующие сведения:

а) наименование и место нахождения (юридический адрес) исполнителя, свидетельство о государственной регистрации, сведения о лицензии на осуществляемые виды медицинской деятельности с указанием регистрационного номера и срока действия, а также наименование, адрес и телефон выдавшего ее органа;

б) наименование и место нахождения (юридический адрес) заказчика; фамилия, имя, отчество, телефон и адрес пациента (его законного представителя);

в) предмет Договора - наименование и перечень бытовых или медицинских услуг;

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

д) сроки и условия оказания платных медицинских услуг;

е) должность, фамилия, имя, отчество лица, заключающего Договор от имени исполнителя, его подпись, подпись заказчика;

ж) ответственность сторон за выполнение условий Договора;

з) другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг;

4.5. Договор составляется в двух экземплярах, один из которых находится у исполнителя, другой - у заказчика.

4.6. По требованию заказчика или исполнителя на оказание платных медицинских услуг, предусмотренных Договором, может быть составлена твердая или приблизительная (планируемая) смета расходов с учетом вида услуги (работы), которая является неотъемлемой частью Договора.

4.7. Случаи и порядок изменения сметы регулируются законодательством о защите прав потребителей.

4.8. Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а заказчик - ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения Договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих оказанию медицинских услуг, или необходимых расходных материалов, медицинских изделий медицинского назначения.

4.9. Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при возрастании по независящим от исполнителя причинам стоимости расходных материалов, медицинских изделий, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которые нельзя было предусмотреть при заключении Договора. При отказе заказчика выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть Договор в судебном порядке.

4.10. Если при оказании платной бытовой косметической или медицинской услуги возникла необходимость оказания дополнительных услуг и существенного превышения по этой причине приблизительной сметы расходов, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом заказчика.

4.11. Без письменного согласия заказчика исполнитель не вправе оказывать дополнительные услуги на возмездной основе, а также обусловливать оказание одних услуг обязательным исполнением других.

4.12. Если заказчик не дал согласие на превышение приблизительной сметы расходов, исполнитель вправе отказаться от исполнения Договора и потребовать от заказчика оплаты за уже оказанные бытовые косметические или медицинские услуги.

4.13. Заказчик оплачивает, оказанные бытовые косметические и медицинские услуги по договору - согласно прайса Исполнителя.

4.14. Заказчик не вправе отказаться от оплаты оказанных бытовых косметических или медицинских услуг, после подписания информированного добровольного согласия - согласно прайса Исполнителя.

4.15. Заказчик вправе в любое время отказаться от исполнения Договора об оказании платных бытовых косметических или медицинских услуг, оплатив исполнителю бытовые косметических или медицинские услуги, оказанные до получения извещения о расторжении Договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения Договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

4.16. Заказчик обязан оплатить оказанную исполнителем бытовую косметическую или медицинскую услугу в сроки и в порядке, определенном Договором, путем безналичных расчетов или путем внесения наличных денег непосредственно в кассу учреждения, за исключением условий, указанных в пункте 4.17.

4.17. Исполнитель вправе оставить за собой - условия проведения акций, сроки проведения акций и порядок расчетов по акциям.

4.17.1. Разрабатываемые и реализуемые Исполнителем товары (работы, услуги) маркетинговые стратегии, направленные, в частности, на повышение привлекательности безналичных или наличных расчетов - за счет предоставления разного рода скидок (бонусов, акций и т.п.) с "основной" цены товаров при их оплате банковскими картами или иными электронными средствами платежа, а так же наличными, в тех случаях, когда они адресованы неопределенному кругу потребителей, свидетельством нарушения законодательства о защите прав потребителей не являются.

4.18. Заказчику в соответствии с законодательством Российской Федерации должен быть выдан документ: квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца), подтверждающий произведенную оплату оказанных платных бытовых или медицинских услуг.

4.19. По требованию заказчика, оплатившего услуги, исполнитель обязан выдать «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации» установленной формы.

**5. Порядок предоставления платных бытовых косметических и медицинских услуг**

5.1. Исполнитель обязан оказать платную бытовую косметическую и медицинскую услугу, качество которой должно соответствовать условиям Договора, а при отсутствии и неполноте условий Договора - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего рода.

5.2. При оказании медицинских услуг (работ) должны применяться лекарственные средства, медицинские изделия и иные расходные материалы, дезинфекционные, дезинсекционные и дератизационные средства, зарегистрированные в Российской Федерации.

5.3. Пациенту (законному представителю) по его требованию и в доступной для него форме, с соблюдением норм медицинской этики должна быть предоставлена информация о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, последствиях и ожидаемых результатах проведенного лечения.

5.4. Если оказание платных медицинских услуг пациенту требует применения лекарственных препаратов, расходных материалов, медицинских изделий, медицинского оборудования, исполнитель по требованию пациента обязан предоставить ему необходимые сведения в доступной для него форме, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

5.5. Пациент (законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации у других специалистов, если это определено условиями Договора. По требованию пациента (законного представителя) ему предоставляются бесплатно копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, виды и объемы оказанных платных медицинских услуг, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

5.6. Информация, содержащаяся в медицинских документах пациента (о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иные сведения, полученные при обследовании и лечении), составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента (законного представителя) только по основаниям, предусмотренным ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

5.7. Пациент обязан соблюдать правомерные указания и рекомендации и выполнять правомерные требования исполнителя, обеспечивающие качественное оказание платных медицинских услуг, включая сообщение пациентом (законным представителем) необходимых для этого сведений.

**6.Ответственность исполнителя платных бытовых косметических и медицинских услуг**

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

6.2. Заказчик имеет право при обнаружении недостатков оказанной платной бытовой косметической или медицинской услуги, других отступлений от условий Договора - по вине исполнителя, требовать от исполнителя по своему выбору:

а) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги в разумный срок, назначенный заказчиком;

б) соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

в) безвозмездного повторного оказания услуги;

г) возмещения понесенных заказчиком расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими средствами.

6.3. Требования, предусмотренные настоящим пунктом, могут быть предъявлены, если это не противоречит особенностям предмета Договора, а наличие недостатков подтверждено результатами Врачебной Комиссии ООО «ЭГО-ЛАБ», независимой медицинской экспертизы или решением суда.

6.4. Заказчик имеет право расторгнуть Договор и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный Договором срок - недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Заказчик также вправе расторгнуть Договор, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги, подтвержденные результатами Врачебной Комиссии ООО «ЭГО-ЛАБ», независимой медицинской экспертизы или решением суда, или иные существенные отступления от условий Договора.

6.5. Заказчик вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему, в связи с недостатками оказанной медицинской услуги, подтвержденными результатами Врачебной Комиссии ООО «Эго-лаборатория», независимой медицинской экспертизы или решением суда.

6.6. Заказчик вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания бытовой косметической или медицинской услуги.

6.7. Вред, причиненный жизни, здоровью пациента в результате некачественного оказания платной бытовой косметической или медицинской услуги подлежит возмещению исполнителем в полном объеме в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.8. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если неисполнение или ненадлежащее исполнение им своих обязательств произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, несоблюдения пациентом правомерных указаний и требований исполнителя платных бытовых косметических или медицинских услуг, обеспечивающих их своевременное и качественное оказание, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

6.9. Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований заказчика, ответственность за нарушение этих сроков, ответственность за непредставление или представление недостоверной информации об оказываемых платных бытовых косметических и медицинских и иных услугах, а также за причинение морального вреда регулируются Законом Российской Федерации от 07.02.92 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей.

**7. Гарантийные сроки**

7.1. Исполнитель устанавливает гарантийные сроки на выполнение платных бытовых и медицинских услуг – 1 день.