

В соответствии с требованием п.11,15. Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утв. ПП РФ 04.10.2012 года № 1006) Исполнитель **до заключения договора уведомляет пациента:**

- о возможности получения отдельных медицинских услуг бесплатно в организациях государственной и муниципальной систем здравоохранения по программе ОМС;

- о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (конкретного медицинского работника), 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 пациента.

ДОГОВОР

оказания платных медицинских (косметологических) услуг

г. Серов

11.09.2022

ООО «Ферростом», именуемое в дальнейшем **Исполнитель**, в лице директора Корниловой Натальи Геннадьевны, действующей на основании Устава, с одной стороны, и пациент <КЛИЕНТ ИОФ>, именуемый (ая) в дальнейшем **Заказчик**, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора.

1.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику медицинские косметологические услуги, а Заказчик обязуется оплачивать оказанные услуги на условиях настоящего договора, а также выполнять требования, способствующие качественному предоставлению медицинской услуги.

1.2. Конкретные медицинские услуги, предоставляемые в рамках настоящего договора, перечислены в прейскуранте Исполнителя, определяются врачом-косметологом и согласуются с Заказчиком.

1.3. Исполнитель оказывает платные медицинские услуги на основании:

- Устава;
- Лицензии на осуществление медицинской деятельности № Л041-01021-66/00319913 от 27.03.2019 г., выданной Министерством здравоохранения Свердловской области (г. Екатеринбург, ул. Вайнера, 34-б. Тел. 8 (343) 312-00-03);
- Свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ серия 66 №001899577, выданного 31.12.2002 г. Межрайонной инспекцией МНС России №4 по Свердловской области (ОГРН 1026601819958);
- Положения о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «Ферростом»;

1.4. Все медицинские услуги оказываются Исполнителем при неукоснительном соблюдении лицензионных требований и условий. Исполнитель оказывает платные медицинские услуги в соответствии с перечнем:

- При оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу в косметологии;
- При оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: косметологии.

1.5. Специалисты ООО «Ферростом», оказывающие медицинские услуги, в лице врача-косметолога и медицинской сестры по косметологии именуются в дальнейшем «медицинские работники».

1.6. Основанием для заключения настоящего договора являются медицинские показания и желание (добровольное волеизъявление) Заказчика получить платные медицинские услуги. До заключения договора Заказчик проинформирован Исполнителем о перечне бесплатных медицинских услуг, оказываемых в рамках Программы государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи.

1.7. Медицинские услуги, оказываемые по настоящему договору, являются безопасными для здоровья Заказчика в силу отсутствия в действиях Исполнителя риска, не оправданного состоянием здоровья Заказчика.

2. Обязательства сторон.

2.1. Права и обязанности Исполнителя:

Исполнитель обязуется:

- 2.1.1. До заключения Договора предоставить Заказчику информацию в соответствии с требованиями законодательства о защите прав потребителей. Копии лицензии, порядки оказания медицинской помощи, информация о квалификации конкретного медицинского работника предоставляется Исполнителем **по требованию** Заказчика.
- 2.1.2. Провести качественное обследование Заказчика, а в случае необходимости, предложить пройти дополнительные консультации и обследования у специалистов (аллерголог, эндокринолог, гинеколог, челюстно-лицевой хирург и др.) или в организациях иного медицинского профиля с целью диагностики, уточнения диагноза, правильного выбора препаратов и методик лечения.
- 2.1.3. После первичного обследования предоставить Заказчику информацию: о состоянии здоровья, о возможных в конкретном случае вариантах лечения, о сущности оказываемых услуг, возможных осложнениях и неприятных ощущениях, которые могут

возникнуть в процессе лечения и после него в связи с его медицинской спецификой, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения.

2.1.4. Составить для Заказчика предварительный план косметологических процедур, в случае, если лечение предполагает несколько этапов, согласовать его с Заказчиком. При наличии показаний, изменении состояния здоровья пациента, план лечения может быть скорректирован в части сроков, объемов услуг и их стоимости при обязательном согласовании изменений с Заказчиком. В случае разногласий в объеме оказанных услуг данные, содержащиеся в медицинской карте, признаются сторонами безусловным доказательством объема оказанных услуг.

2.1.5. Обеспечить качество и безопасность медицинских услуг.

2.1.6. В случаях отсутствия лечащего медицинского работника, согласовать с Заказчиком кандидатуру заменяющего специалиста или перенести прием на другое время по согласованию с Заказчиком.

2.1.7. Предложить Заказчику ознакомиться и подписать Информированное добровольное согласие (ИДС) на предоставляемую медицинскую услугу (медицинское вмешательство). Отказ Заказчика от подписания ИДС означает отказ от конкретного медицинского вмешательства.

2.1.8. По факту оплаты оказанной услуги предоставить Заказчику документ, подтверждающий оплату им оказанной услуги.

Исполнитель имеет право:

2.1.9. Требовать от Заказчика надлежащего исполнения обязательств по настоящему договору.

2.1.10. В случае отсутствия медицинского работника по косметологии (болезни, командировки), опоздания пациента на прием более, чем на 20 минут, явки пациента на прием в состоянии, когда он не способен понимать значение своих действий - перенести прием на другое время по согласованию с Заказчиком.

2.1.11. В случае наступления обстоятельств, которые зависят от Заказчика и способны снизить качество оказываемых услуг либо привести к невозможности оказать их в согласованные сроки, в частности:

- а) несоблюдение Заказчиком данных ему рекомендаций, невыполнение назначений, невыполнение режима (периодичности) процедур;
- б) отказ от дополнительных показанных обследований, без которых не представляется возможным поставить диагноз, подтвердить или опровергнуть наличие противопоказаний, проводить лечение;
- в) нарушение правил внутреннего распорядка в медицинской организации;
- г) **некорректное, неэтичное, деструктивное поведение Заказчика в отношениях с медицинским работником**, приведшее к отказу медицинского работника от лечения и наблюдения Заказчика (невозможность установления терапевтического сотрудничества с Заказчиком).

Исполнитель однократно информирует Заказчика о необходимости устранения перечисленных обстоятельств в письменном виде. Если после этого Заказчик не устранил перечисленные обстоятельства, Исполнитель имеет право в **одностороннем порядке отказаться от исполнения договора с Заказчиком** (ст. 36 Закона РФ «О защите прав потребителей»). О факте одностороннего отказа Заказчик уведомляется однократно в письменном виде.

2.1.12. В случае, если с позиции **знаний и опыта врача-косметолога общепринятых в косметологии пропорций лица и тела и цветотипов внешности предьявляемые Заказчиком требования не добавят ему привлекательности и могут негативно в течение длительного периода сказаться как на внешности Заказчика, так и на состоянии его здоровья**, врач-косметолог письменно записью в медицинской карте уведомляет об этом факте Заказчика. Если в течение 7 календарных дней Заказчик не изменит своих пожеланий, Исполнитель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора с Заказчиком в части спорных услуг (ст. 36 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

2.1.13. При наличии показаний выдать направление на госпитализацию либо непосредственно вызвать бригаду СМП.

2.1.14. Задержать время текущего приема пациента не более, чем на 20 минут в целях обеспечения индивидуального подхода к качеству и безопасности косметологических услуг.

2.1.15. В целях обеспечения безопасности сотрудников Исполнитель вправе установить в холле клиники видеонаблюдение.

2.1.16. В ситуации **недопонимания между медицинским работником и пациентом относительно любых эстетических критериев (красивее, моложе, ровнее, светлее и пр.)** он вправе просить пациента принести на прием визуальное изображение того, как Заказчик представляет себе результат (эффект) косметологической услуги (фотографии, вырезки из журналов, рекламные флаеры и пр.) и начать медицинское вмешательство только после согласования видения эстетического эффекта обеими сторонами.

2.1.17. Отказать в продолжении оказания медицинской услуги в случаях грубого нарушения пациентом условий настоящего договора или Правил поведения пациента, действующих в помещении Исполнителя. При этом критерий «грубого нарушения» является исключительной компетенцией Исполнителя. Обязательна фиксация отказа в лечении и причин такого отказа в медицинской документации.

2.1.18. С целью повышения качества оказания медицинских услуг в ООО «Ферростом» осуществлять аудиофиксацию и фотосъемку пациента в кабинетах приема Исполнителя. Полученная информация при фотосъемках относится к информации ограниченного доступа (ч. 4 ст. 92 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

2.1.19. Амбулаторная карта пациента (Заказчика) хранится у Исполнителя. Заказчик на основании письменного заявления вправе получить копию либо выписку из медицинской карты в течение 10 рабочих дней.

2.2. Права и обязанности Заказчика:

Заказчик обязуется:

2.2.1 Оказывать **содействие Исполнителю** при оказании косметологических услуг (ст. 718, 783 ГК РФ) в частности:

- а) предоставить необходимую для Исполнителя информацию о состоянии своего здоровья;
- б) соблюдать все назначения и рекомендации специалистов Исполнителя для достижения и сохранения результатов лечения. В случае несоблюдения рекомендаций и назначений специалистов Заказчик несет риск наступления положительного исхода лечения, а также риски наступления возможных негативных последствий для здоровья (обострения клинической ситуации, перехода заболевания в хроническую стадию и пр.);
- г) своевременно посещать лечебные приемы, понимая важность своевременного лечения для собственного здоровья. В случае невозможности явки по уважительной причине, предупредить об этом Исполнителя за 24 часа любым доступным способом;
- д) на протяжении лечения у Исполнителя уведомить и согласовать с ним лечение методами народной медицины, прием лекарственных средств, средств народной медицины;
- е) в случае возникновения осложнений либо претензий по качеству оказанных услуг обратиться первоначально к Исполнителю с целью фиксации факта осложнения или недостатка, а также первой помощи. После этого Заказчик вправе самостоятельно выбрать медицинскую организацию для устранения недостатка, если таковой будет установлен.

2.2.2 Оплатить услуги Исполнителя на условиях настоящего Договора.

2.2.3 Соблюдать все назначения и рекомендации медицинских работников Исполнителя для достижения и сохранения результатов оказания косметологических услуг. Сообщать медицинскому работнику обо всех изменениях в состоянии своего здоровья на очередном приеме.

2.2.4 При наличии показаний для госпитализации, но нежелании следовать рекомендациям врача-косметолога Исполнителя написать в медицинской карте отказ от госпитализации за личной подписью.

2.2.5 Удостоверить личной подписью: информированные добровольные согласия, факт ознакомления с предложенным планом лечения.

2.2.6 Являться на назначенные приемы вовремя. При невозможности явиться на консультацию, процедуру или осмотр предупредить Исполнителя (медицинского работника или администратора) не позднее, чем за одни сутки до начала приема в часы работы Исполнителя.

2.2.7 Строго соблюдать порядок и режим, установленные в помещении Исполнителя.

2.2.8 Выполнять условия, обеспечивающие качественное предоставление услуг (в т. ч. сообщение сведений, содержащихся в анкете о состоянии здоровья, и паспортной/опросной части медицинской карты Заказчика).

Заказчик имеет право:

2.2.9 Получить достоверную и полную информацию о состоянии своего здоровья в рамках специализации персонала клиники, о предоставляемых услугах.

2.2.10 Получить качественную и безопасную медицинскую услугу.

2.2.11 Выбирать кандидатуру медицинского работника, с учетом его согласия. **Медицинский работник имеет право отказаться от лечения и наблюдения пациента, если отсутствует угроза для жизни последнего**, в том числе, в случае невозможности установления с пациентом терапевтического сотрудничества (ст. 70 ФЗ № 323 от 21.11.2011 года). В указанном случае Исполнитель производит замену медицинского работника при наличии такой возможности.

2.2.12 Получить копию медицинской карты в полном объеме либо выписку из нее в течение 10 рабочих дней с даты подачи письменного запроса на имя директора. Заказчик соглашается с тем, что право на информацию о своем здоровье реализуется им путем ознакомления с записями медицинской документации на каждом приеме, а также путем получения копии медицинской карты.

2.2.13 Пригласить по согласованию с медицинским работником на прием одного родственника либо иное лицо, присутствия которого пожелает Заказчик. При наличии показаний, необходимости медицинского осмотра, сбора анамнеза, проведения медицинских манипуляций специалист имеет право ограничить присутствие родственников (пригласить их в кабинет, когда сочтет это возможным).

3. Качество и безопасность услуг

3.1. При оказании всех медицинских услуг Исполнитель обязуется действовать добросовестно, заботливо и осмотрительно.

3.2. Косметологическая медицинская услуга считается оказанной **качественно**, если медицинским работником соблюдены общепринятые мировые стандарты (алгоритмы) ее оказания и при отсутствии побочных эффектов (рисков и объективных осложнений), не оговоренных в ИДС.

3.3. Результатом косметологической медицинской услуги является оговоренный врачом-косметологом эффект для здоровья (и/или) внешности пациента, в отношении которого врач-косметолог дает индивидуальный прогноз успешности, который никогда не равен 100%. Отсутствие прогнозируемого результата не является свидетельством некачественно оказанной медицинской услуги (Пост. КС РФ № 1-П от 23.01.2007 г.). Субъективная неудовлетворенность пациента эстетическим результатом при условии, что медицинский работник сделал все от него зависящее, чтобы прогнозируемый эффект наступил, не является свидетельством некачественно оказанной услуги.

3.4. На результат косметологических услуг в силу их нематериальной сущности, отсутствия осязаемого результата, который был бы способен сохранять свои физические свойства в течение определенного промежутка времени, не устанавливаются гарантийные сроки и сроки службы; не даются гарантии сохранности достигнутого эффекта.

3.5. Большинство медицинских услуг, оказываемых Исполнителем, предполагают возможность вмешательства в органы и системы человека, а также вероятное появление сопутствующих свойств и осложнений, оговоренных в соответствующих информированных добровольных согласиях. Объективно возможное осложнение медицинской услуги, о котором был изначально уведомлен пациент, не является дефектом медицинской помощи.

3.6. Медицинская услуга считается безопасной, если в совокупности: обеспечены соответствующие санитарно-эпидемиологические условия ее оказания, в процессе ее оказания отсутствует риск, не оправданный нуждами пациента.

4. Цена услуг и порядок расчетов.

4.1. Цены на услуги определены в прейскуранте Исполнителя, являющимся неотъемлемой частью настоящего договора. В полном объеме прейскурант размещен на стойке администраторов. Цены на услуги в течение срока действия договора могут изменяться, но не более, чем на 10% в течение календарного года.

4.2. Все услуги оплачиваются в полном объеме после их оказания.

4.3. В процессе оказания стоимости медицинской услуги может быть изменена в связи с необходимостью проведения дополнительных процедур и иных мероприятий, изменения фактических затрат на

лечение и других обстоятельств, которые невозможно было предусмотреть при заключении Договора.

4.4. Оплата услуг по настоящему договору может производиться Заказчиком за наличный расчет (внесение денежных средств в кассу Исполнителя), или безналичный расчет (перечисление денежных средств на расчетный счет Исполнителя).

5. Срок исполнения обязательств

5.1. Срок предоставления конкретной медицинской услуги определяется датой и временем обращения Заказчика к Исполнителю (ст. 190 ГК РФ). Длительность конкретного приема может варьироваться от 15 минут до 2 часов.

5.2. Сроки оказания услуг, предполагающих необходимость периодических процедур, когда для положительного результата имеет значение соблюдение периодичности явок на приемы, определяются медицинским работником, согласуются с пациентом и фиксируются в медицинской карте последнего.

6. Ответственность сторон

6.1. Исполнитель освобождается от ответственности за вред здоровью, возникший в процессе оказания услуг, если будет доказано, что вред возник как следствие нарушения пациентом рекомендаций и назначений специалистов клиники (п.5 ст.14 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 1098 Гражданского кодекса РФ). Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения Заказчиком назначений и рекомендаций специалистов, вплоть до направления Заказчика на экспертизу.

6.2. Все назначения и рекомендации, соблюдение которых необходимо для обеспечения безопасности медицинской услуги для здоровья Заказчика, предотвращения наступления возможных побочных эффектов, сохранения достигнутых результатов лечения фиксируются в медицинской карте пациента либо в информированном добровольном согласии.

6.3. Стороны не несут ответственности за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если неисполнение было вызвано действием непреодолимой силы, то есть чрезвычайных обстоятельств, которые ни одна из сторон не могла заранее предвидеть и предотвратить. В качестве форс-мажорных обстоятельств, в том числе, признаются: решения органов муниципальной и государственной власти, коммунальные аварии, связанные с отключением тепла, электроэнергии, воды.

6.4. Заболевания и состояния, о которых стороны не знали и которые не были выявлены в процессе действия настоящего договора, а также обстоятельства, которые на современном уровне развития медицинской науки и практики не могут быть однозначно спрогнозированы, диагностированы и предотвращены – рассматриваются сторонами как обстоятельства форс-мажора (непреодолимой силы) в соответствии с ч.4 ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей».

6.5. Все возникшие разногласия стороны будут стремиться разрешить путем переговоров и консультаций.

7. Разрешение споров

7.1. В случае возникновения претензий относительно качества оказанных медицинских услуг, нежелания продолжать в дальнейшем лечение в клинике, намерения защищать интересы исходя из норм Закона РФ «О защите прав потребителей», Заказчик имеет право составить официальную претензию.

7.2. Претензия составляется только в письменном виде за личной подписью Заказчика с указанием конкретных обстоятельств неисполнения клиникой своих обязательств и тех требований, предъявляемых Заказчиком на основе Закона РФ «О защите прав потребителей». Претензия рассматривается в течение 10 рабочих дней, результат рассмотрения оформляется в письменном виде.

7.3. Отрицательные заключения по качеству лечения, выданные иными медицинскими организациями, не свидетельствуют однозначно о некачественно оказанной Исполнителем услуге, не являются гарантией возврата денежных средств Заказчику.

7.4. На любом этапе переговоров, претензионном этапе Заказчик имеет право обратиться за разрешением спора в судебные органы.

8. Дополнительные условия.

8.1. Договор вступает в силу с момента его подписания сторонами и действует до 31 декабря текущего года. В случае, если ни одна из сторон не заявит о своем желании расторгнуть договор в письменной форме, договор считается пролонгированным на 1 год. Последующая пролонгация происходит автоматически.

8.2. Настоящий договор может быть досрочно прекращен по соглашению сторон, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.

8.3. В случае расторжения договора Заказчик оплачивает Исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.4. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон. При этом все условия Договора, относящиеся как к Заказчику, так и к Потребителю (пациенту) - относятся к одному лицу.

8.5. Заказчик подтверждает, что договор им прочитан, смысл и значение каждого пункта ему разъяснены, понятны и соответствуют его намерениям. С прейскурантом, информацией о медицинской организации ознакомлен. На обработку персональных данных в медико-профилактических целях согласен.

8.6. Во всем остальном, не предусмотренном настоящим договором, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

В соответствии с ч. 2 ст. 13 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» я **разрешаю передачу (предоставление) информации о моем здоровье** в виде результатов анализов, копии и выписок из медицинской карты следующим лицам при предъявлении удостоверения личности:

_____/

Подпись

Заказчик дает согласие на фотосъемку, а также использование фотографий «до и после» в образовательных целях на профессиональных конференциях при условии их обезличивания (невозможности установить личность)

_____/

Подпись

9. Адреса и подписи сторон:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «Ферростом»

624922, г. Серов, Свердловская обл., ул. Луначарского, д. 94

ИНН 6632013647 ОГРН 1026601819958

Тел. (34385) 7-30-03, 8-952-737-80-86

_____/ **Корнилова Наталья Геннадьевна**

ПАЦИЕНТ (потребитель услуг по настоящему договору):

ФИО _____

Адрес _____

Паспортные данные _____

Тел. _____

Заказчик _____