УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Машук»
клинический санаторий «Пятигорский нарзан»
_____ Т. А. Чумакова
«01» сентября 2026 г.

ПРАВИЛА
предоставления платных медицинских услуг
в ООО «Машук» (клинический санаторий «Пятигорский нарзан»)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления платных медицинских услуг в ООО «Машук» (клинический санаторий «Пятигорский нарзан») далее — **Санаторий**, разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.06.2021 № 852 «О лицензировании медицинской деятельности»;
- Приказом Минздрава России от 14.05.2026 № 434н «Об утверждении номенклатуры медицинских услуг»;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в сфере оказания платных медицинских услуг.

1.2. Настоящие Правила устанавливают порядок оказания Санаторием платных медицинских услуг пациентам, обратившимся за получением таких услуг добровольно и за свою плату, плату законного представителя или плату третьего лица по поручению пациента.

1.3. Санаторий осуществляет медицинскую деятельность на основании лицензии:

- лицензирующий орган: Министерство здравоохранения Ставропольского края;
- номер лицензии: Л041-01197-26/00350878;
- дата выдачи: «19» ноября 2020 года;
- срок действия: бессрочно;
- разрешенные виды работ услуг: Номенклатура работ и услуг: Работы(услуги), выполняемые: При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): 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: гастроэнтерологии; косметологии; мануальной терапии; ревматологии; При оказании специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании специализированной медицинской помощи в стационарных условиях по: терапии; При оказании медицинской помощи при санаторно-курортном лечении организуются и

выполняются работы (услуги) по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности); аллергологии и иммунологии; гастроэнтерологии; дерматовенерологии; диетологии; кардиологии; лабораторной диагностике; лечебной физкультуре; мануальной терапии; медицинскому массажу; неврологии; организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии; оториноларингологии (за исключением кохлеарной имплантации); офтальмологии; педиатрии; профпатологии; пульмонологии; ревматологии; рефлексотерапии; сестринскому делу; спортивной медицине; стоматологии терапевтической; терапии; травматологии и ортопедии; ультразвуковой диагностике; урологии; физиотерапии; функциональной диагностике; эндокринологии; эндоскопии; При проведении медицинских осмотров организуются и выполняются следующие работы (услуги) по: медицинским осмотрам (предсменным, предрейсовым, послесменным, послерейсовым), 357502, Ставропольский край, г.о.город-курорт Пятигорск, г. Пятигорск, б-р Гагарина, зд. 3, выполняемые работы, оказываемые услуги: Приказ 866н; При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): 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; При оказании медицинской помощи при санаторно-курортном лечении организуются и выполняются работы (услуги) по: лечебной физкультуре; медицинскому массажу; сестринскому делу; физиотерапии.

Сведения о лицензии могут быть проверены пациентом в федеральном реестре медицинских лицензий по адресу: https://roszdravnadzor.gov.ru/services/misearch.

1.4. Место нахождения Санатория: 357502, Ставропольский край, городской округ город - курорт Пятигорск, г. Пятигорск, Гагарина б-р, дом № 1 а, строение 5.

Фактическое место оказания платных медицинских услуг: 357502, Ставропольский край, городской округ город - курорт Пятигорск, г. Пятигорск, Гагарина б-р, дом № 1 а, строение 5 и 357502, Ставропольский край, г.о.город-курорт Пятигорск, г. Пятигорск, б-р Гагарина, здание 3.

Режим работы: ежедневно с 8:00 до 17:00.

Официальный сайт: www.narzan-kmv.ru.

Контактные телефоны: (8793) 39-12-81.

Адрес электронной почты: narzan-kmv@mail.ru.

1.5. Настоящие Правила не являются договором об оказании платных медицинских услуг и не порождают обязательств Санатория до заключения договора с пациентом в порядке, предусмотренном разделом 5 настоящих Правил.

1.6. Настоящие Правила регулируют только отношения по оказанию платных медицинских услуг. Иные услуги Санатория, в том числе проживание, питание, бытовое обслуживание, оздоровительные немедицинские услуги, предоставляются на основании отдельных договоров и правил.

1.7. Экстренная медицинская помощь пациентам оказывается бесплатно, независимо от наличия полиса ОМС, договора о предоставлении платных медицинских услуг, гражданства, места жительства и документов, удостоверяющих личность, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.8. Оказание платных медицинских услуг не ставится в зависимость от оказания пациенту медицинской помощи бесплатно в рамках программы государственных гарантий бесплатного

оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы обязательного медицинского страхования.

1.9. Отказ пациента от заключения договора о предоставлении платных медицинских услуг либо от получения платной медицинской услуги не может служить основанием для отказа в оказании ему медицинской помощи в рамках программ государственных гарантий и ОМС.

2. Информирование пациента

2.1. Санаторий обязан довести до сведения пациента информацию, необходимую для заключения и исполнения договора о предоставлении платных медицинских услуг.

2.2. Информация о платных медицинских услугах размещается:

- на информационных стендах в холле Санатория, службе портье;
- на официальном сайте www.narzan-kmv.ru;
- в договоре и приложениях к нему;
- иным способом, обеспечивающим ознакомление пациента до заключения договора.

2.3. Санаторий доводит до сведения пациента следующую информацию:

1. полное наименование Санатория, организационно-правовая форма, адрес места нахождения, режим работы;
2. сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности;
3. перечень платных медицинских услуг с указанием форм их оказания;
4. цены на платные медицинские услуги;
5. порядок оказания платных медицинских услуг;
6. формы и порядок оплаты;
7. сроки оказания услуг;
8. правила заполнения и представления медицинской документации, если это относится к оказываемой услуге;
9. сведения о лицах, ответственных за организацию и качество оказания платных медицинских услуг;
10. порядок рассмотрения жалоб и обращений пациентов;
11. сведения о праве пациента получить медицинскую помощь бесплатно в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы ОМС;
12. иную информацию, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.4. До заключения договора пациенту предоставляется информация:

- о конкретном виде медицинской услуги;
- о показаниях и противопоказаниях;
- о возможных рисках, побочных эффектах и осложнениях;
- об альтернативных методах лечения, если они имеются;
- о стоимости услуги, включая стоимость лекарственных препаратов, медицинских изделий, расходных материалов, если они включены в услугу;
- о сроках оказания услуги;
- о порядке оплаты, изменения и расторжения договора;
- о праве отказаться от услуги в любое время с оплатой фактически понесенных Санаторием расходов.

2.5. Информация предоставляется на русском языке в доступной и наглядной форме. По просьбе пациента информация может быть продублирована в письменной форме или направлена по электронной почте, если это согласовано сторонами.

3. Условия оказания платных медицинских услуг

3.1. Платные медицинские услуги оказываются Санаторием:

- в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Минздравом России, если пациенту требуется медицинская помощь, выходящая за рамки бесплатного обеспечения;
- по просьбе пациента в объеме, превышающем стандарт медицинской помощи;
- для проведения отдельных консультаций и медицинских вмешательств, не входящих в стандарт медицинской помощи;
- в иных случаях, не противоречащих законодательству Российской Федерации.

3.2. Платная медицинская услуга оказывается при наличии медицинского показания либо по инициативе пациента, если такая услуга не противоречит законодательству, стандартам, клиническим рекомендациям и отсутствуют противопоказания.

3.3. Решение о возможности оказания конкретной платной медицинской услуги принимает врач или иной медицинский работник, имеющий соответствующую квалификацию, аккредитацию или сертификат специалиста, с учетом состояния пациента, показаний, противопоказаний и требований безопасности.

3.4. Медицинские вмешательства проводятся с соблюдением требований законодательства об охране здоровья граждан, санитарно-эпидемиологических требований, правил эксплуатации медицинского оборудования и требований к качеству и безопасности лекарственных препаратов и медицинских изделий.

3.5. Лекарственные препараты, медицинские изделия и расходные материалы, применяемые при оказании платной медицинской услуги, должны иметь надлежащее качество, быть зарегистрированными или иначе допущенными к обращению в Российской Федерации в установленном порядке.

3.6. Если пациент желает использовать лекарственные препараты или медицинские изделия, предоставленные им самостоятельно, такое использование допускается только при согласовании с лечащим врачом и подтверждении соответствия препаратов требованиям законодательства. Санаторий не несет ответственности за качество препаратов, предоставленных пациентом, если иное не предусмотрено договором.

4. Права пациента

4.1. Пациент вправе:

1. получать полную и достоверную информацию о платных медицинских услугах, ценах, порядке их оказания;
2. знакомиться с настоящими Правилами до заключения договора;
3. требовать оказания медицинской помощи качественно, своевременно и в соответствии с условиями договора;
4. отказаться от заключения договора о предоставлении платных медицинских услуг;
5. отказаться от получения платной медицинской услуги в любое время до ее фактического оказания, оплатив фактически понесенные Санаторием расходы;
6. требовать возврата денежных средств в случаях, предусмотренных законом, договором и настоящими Правилами;
7. получать копии медицинской документации, выписки, справки, результаты исследований в порядке, установленном законодательством;
8. требовать соблюдения врачебной тайны и конфиденциальности персональных данных;

9. обращаться с жалобами к руководству Санатория, в органы государственного контроля надзора и в суд;

10. требовать возмещения вреда, причиненного жизни или здоровью, и компенсации морального вреда в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.2. Пациент, не достигший возраста 15 лет, а также пациент, признанный судом недееспособным, получает платные медицинские услуги с согласия одного из родителей или иного законного представителя.

4.3. Пациент, достигший возраста 15 лет, за исключением лиц, признанных недееспособными, дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство самостоятельно.

5. Договор о предоставлении платных медицинских услуг

5.1. Платные медицинские услуги оказываются на основании договора, заключаемого между Санаторием и пациентом или его законным представителем.

5.2. Договор заключается в простой письменной форме в двух экземплярах, один из которых выдается пациенту, другой хранится в Санатории.

5.3. Договор может быть заключен в электронной форме при соблюдении требований законодательства Российской Федерации, позволяющих достоверно установить личность пациента и содержание согласованных условий.

5.4. В договоре должны быть указаны:

1. наименование Санатория, место нахождения, режим работы, сведения о лицензии;
2. фамилия, имя, отчество пациента, данные документа, удостоверяющего личность;
3. при заключении договора представителем — сведения о представителе и документе, подтверждающем полномочия;
4. предмет договора: наименование платной медицинской услуги, ее описание, объем;
5. цена услуги и порядок оплаты;
6. срок оказания услуги;
7. права, обязанности и ответственность сторон;
8. порядок изменения и расторжения договора;
9. порядок возврата денежных средств;
10. форс-мажорные обстоятельства;
11. порядок рассмотрения споров;
12. реквизиты и подписи сторон.

5.5. К договору могут прилагаться:

- прейскурант;
- лист назначений;
- программа обследования или лечения;
- согласие на обработку персональных данных;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- иные документы, предусмотренные законодательством и договором.

5.6. Пациент перед подписанием договора подтверждает, что:

- он ознакомлен с настоящими Правилами;
- ему разъяснены сведения об услуге, стоимости, сроках, рисках, противопоказаниях;
- ему известно о праве получить медицинскую помощь бесплатно в рамках программы государственных гарантий и ОМС;
- он дает добровольное согласие на оказание платной медицинской услуги.

5.7. После оплаты пациенту выдаются:

- экземпляр договора;
- кассовый чек или иной документ, подтверждающий факт оплаты в соответствии с законодательством о применении контрольно-кассовой техники;
- при необходимости — направление, талон, график процедур или иной документ, определяющий порядок явки.

6. Информированное добровольное согласие и персональные данные

6.1. Медицинское вмешательство оказывается только при наличии информированного добровольного согласия пациента или его законного представителя, полученного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.2. Информированное добровольное согласие оформляется в письменной форме по форме, утвержденной уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в сфере здравоохранения, либо в электронной форме, если это допускается законодательством и техническими возможностями Санатория.

6.3. Отказ пациента от медицинского вмешательства влечет невозможность оказания соответствующей платной медицинской услуги. В этом случае денежные средства возвращаются за вычетом фактически понесенных Санаторием расходов, если таковые имелись.

6.4. Санаторий обрабатывает персональные данные пациента в целях:

- заключения и исполнения договора;
- оказания медицинской помощи;
- ведения медицинской документации;
- исполнения требований законодательства о здравоохранении, налогообложении, бухгалтерском учете, архивном деле;
- рассмотрения обращений и урегулирования споров.

6.5. Обработка специальных категорий персональных данных, относящихся к состоянию здоровья, осуществляется с соблюдением требований Федерального закона № 152-ФЗ и законодательства об охране здоровья граждан.

6.6. Санаторий обеспечивает конфиденциальность персональных данных и врачебную тайну. Передача персональных данных третьим лицам допускается только в случаях, предусмотренных законом, или с письменного согласия пациента.

6.7. Пациент вправе отозвать согласие на обработку персональных данных в порядке, установленном законодательством. Отзыв согласия не освобождает пациента от обязательств по уже исполненной части договора и не препятствует обработке данных, необходимой для исполнения требований закона.

7. Порядок обращения, записи и очередности

7.1. Для получения платной медицинской услуги пациенту необходимо:

1. обратиться в службу портье или врачу-специалисту;
2. получить консультацию о перечне услуг, ценах, порядке оказания, возможности получения бесплатной помощи по ОМС и программе государственных гарантий;
3. заключить договор;
4. произвести оплату в порядке и сроки, установленные договором;
5. явиться в кабинет указанные в направлении, договоре, талоне или графике процедур.

7.2. Запись на процедуру или консультацию может быть произведена:

- лично через службу портье;

- по телефону;
- через официальный сайт;
- через законного представителя или уполномоченное лицо при наличии доверенности.

7.3. Бронирование времени оказания услуги производится после заключения договора и оплаты, если договором не предусмотрен иной порядок.

7.4. Если пациент не произвел оплату в срок, установленный договором или информационным сообщением, например в течение 60 минут с момента регистрации обращения, бронирование может быть аннулировано. В этом случае договор считается незаключенным или расторгнутым по соглашению сторон, а Санаторий возвращает пациенту денежные средства, если оплата была произведена, за вычетом документально подтвержденных фактически понесенных расходов.

7.5. При наличии очереди на определенные виды платных медицинских услуг очередность определяется датой и временем обращения пациента, датой заключения договора и оплаты, если иное не установлено договором.

7.6. Оплата платной медицинской услуги не предоставляет пациенту преимущественного права на получение бесплатной медицинской помощи вне очереди.

7.7. Пациентам, имеющим льготы по очередности получения медицинской помощи в соответствии с федеральными или региональными законами, очередность может предоставляться с учетом таких льгот в части, не противоречащей условиям платного договора.

8. Явка пациента, неявка, опоздание и отмена записи

8.1. Пациент обязан являться на процедуру или консультацию в установленное время, имея при себе:

- документ, удостоверяющий личность;
- договор или направление;
- документ об оплате, если требуется;
- иные документы, предусмотренные договором или медицинскими показаниями.

8.2. Если пациент не может явиться в назначенное время, он обязан уведомить Санаторий не позднее срока, установленного договором, а при отсутствии такого срока — не позднее чем за одни сутки до назначенного времени, если иная разумная невозможность не вызвана чрезвычайными обстоятельствами.

8.3. Уведомление может быть направлено:

- лично;
- по телефону;
- через официальный сайт;
- по электронной почте;
- через законного представителя или уполномоченное лицо.

8.4. Если Санаторий не может оказать услугу в назначенное время по причинам, не зависящим от пациента, Санаторий обязан уведомить пациента не позднее чем за одни сутки до назначенного времени, а если такая возможность стала известна позднее — незамедлительно.

8.5. При невозможности оказания услуги по вине Санатория пациенту предлагается:

- перенос услуги на иное согласованное время;
- замена услуги на аналогичную с согласия пациента и перерасчетом стоимости;
- расторжение договора и возврат денежных средств в полном объеме.

8.6. Неявка пациента без предупреждения не является основанием для автоматического удержания всей стоимости неоказанной услуги. Санаторий вправе удержать только фактически понесенные расходы, подтвержденные документально, например стоимость подготовленных лекарственных препаратов, одноразовых материалов, забронированного оборудования, если их невозможно использовать для другого пациента.

8.7. При опоздании пациента более чем на 15 минут, если иное не установлено договором, медицинский работник вправе сократить время приема или предложить перенос услуги. В этом случае стоимость пересчитывается пропорционально фактически оказанному объему услуги либо стороны согласуют иной порядок.

8.8. Если пациент не явился, но Санаторий не понес фактических расходов, денежные средства возвращаются в полном объеме в порядке, предусмотренном разделом 10 настоящих Правил.

9. Оплата платных медицинских услуг

9.1. Цена платной медицинской услуги определяется прейскурантом Санатория, действующим на дату заключения договора.

9.2. В стоимость платной медицинской услуги включаются все необходимые расходы на материалы, лекарственные препараты, медицинские изделия, работу медицинского персонала, использование оборудования, если иное прямо не указано в договоре или прейскуранте.

9.3. Оплата производится:

- наличными денежными средствами через кассу Санатория;
- безналичным переводом;
- банковской картой;
- через систему быстрых платежей;
- через онлайн-сервисы Санатория;
- иным способом, предусмотренным договором и не противоречащим законодательству.

9.4. При оплате наличными или с применением контрольно-кассовой техники Санаторий выдает кассовый чек или иной документ, подтверждающий расчет, в соответствии с Федеральным законом № 54-ФЗ.

9.5. Предварительная оплата допускается, если это предусмотрено договором. Срок предварительной оплаты устанавливается соглашением сторон.

9.6. Дополнительные медицинские услуги, не включенные в первоначальный договор, оказываются только после согласования с пациентом, оформления дополнительного соглашения или нового договора и оплаты в установленном порядке.

9.7. Если в ходе оказания услуги выясняется необходимость проведения дополнительных обследований или процедур, врач обязан информировать пациента о причинах, объеме, стоимости и рисках. Пациент вправе согласиться или отказаться. При отказе от дополнительной услуги основная часть договора исполняется в ранее согласованном объеме.

9.8. Налогообложение операций по оказанию платных медицинских услуг производится в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

10. Отказ от услуги и возврат денежных средств

10.1. Пациент вправе отказаться от исполнения договора о предоставлении платных медицинских услуг в любое время при условии оплаты Санаторию фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

10.2. Фактически понесенные расходы должны быть документально подтверждены. К таким расходам могут относиться:

- стоимость приобретенных специально для пациента лекарственных препаратов, медицинских изделий и расходных материалов, если они не могут быть использованы далее;
- стоимость забронированного оборудования или помещения, если они не могли быть использованы для другого пациента;
- иные расходы, прямо связанные с исполнением договора и подтвержденные надлежащими документами.

10.3. Расходы Санатория на заработную плату персонала, аренду, коммунальные услуги, общие административные расходы не могут удерживаться из суммы возврата, если они не являются фактически понесенными расходами по конкретному договору и не подтверждены документально в порядке, предусмотренном законом.

10.4. Денежные средства возвращаются пациенту в следующих случаях:

1. отказ пациента от услуги до начала ее оказания;
2. отказ пациента от услуги после начала оказания — в части неоказанной услуги;
3. отсутствие медицинских показаний к оказанию услуги;
4. наличие противопоказаний к оказанию услуги;
5. невозможность явки пациента по уважительной причине и отсутствие у Санатория возможности предоставить иное удобное время;
6. невозможность оказания услуги по вине Санатория;
7. замена одной медицинской услуги другой по медицинским показаниям с перерасчетом стоимости;
8. ненадлежащее оказание услуги;
9. расторжение договора по соглашению сторон;
10. иные случаи, предусмотренные законом или договором.

10.5. Для возврата денежных средств пациент или его уполномоченный представитель подает заявление о возврате. Заявление может быть подано:

- в письменной форме через кассу или подразделение платных услуг;
- по электронной почте;
- через официальный сайт;
- через личный кабинет;
- нарочно под подпись о получении.

10.6. К заявлению прилагаются, если они имеются:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- договор;
- кассовый чек, платежное поручение, выписка по счету или иной документ, подтверждающий оплату;
- доверенность, если заявление подает представитель;
- документы, подтверждающие уважительность причины неявки, если это требуется договором или законом.

10.7. При утрате кассового чека возврат может быть произведен при подтверждении факта оплаты иными документами, например банковской выпиской, данными кассовой системы, договором, реестром платежей.

10.8. Возврат денежных средств производится:

- наличными из кассы Санатория — при оплате наличными, при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и заявления;

- на банковскую карту или счет, с которых была произведена оплата, — при безналичной оплате;
- иным согласованным способом, не противоречащим законодательству.

10.9. Возврат денежных средств производится в срок не позднее 10 рабочих дней с даты получения Санаторием заявления и всех необходимых документов, если иной срок не установлен законом или договором.

10.10. При возврате денежных средств Санаторий не вправе удерживать банковские комиссии, комиссии платежных сервисов или иные сборы, если они не относятся к фактически понесенным расходам по исполнению конкретного договора и не предусмотрены законом.

10.11. Если услуга оказана частично, возврату подлежит сумма, рассчитанная как разница между оплаченной суммой и стоимостью фактически оказанной части услуги, увеличенная на документально подтвержденные фактически понесенные расходы, если они не входят в стоимость оказанной части.

10.12. Если услуга заменена другой по медицинским показаниям, стороны оформляют дополнительное соглашение. При большей стоимости новой услуги пациент доплачивает разницу, при меньшей — Санаторий возвращает разницу.

11. Ненадлежащее оказание услуги

11.1. Ненадлежащим оказанием платной медицинской услуги признается, в частности:

- неоказание услуги в установленный срок;
- оказание услуги не в том объеме, который предусмотрен договором;
- оказание услуги с нарушением стандартов, клинических рекомендаций, порядков оказания медицинской помощи;
- применение некачественных лекарственных препаратов или медицинских изделий;
- нарушение врачебной тайны;
- непредоставление информации о рисках, противопоказаниях, стоимости;
- навязывание дополнительных услуг;
- иные нарушения условий договора и требований законодательства.

11.2. При обнаружении недостатков оказанной услуги пациент вправе по своему выбору потребовать:

1. безвозмездного устранения недостатков, если это возможно;
2. повторного оказания услуги;
3. уменьшения цены;
4. возмещения расходов на устранение недостатков, понесенных пациентом;
5. отказа от исполнения договора и возврата денежных средств;
6. возмещения убытков и компенсации морального вреда.

11.3. Санаторий обязан удовлетворить требование потребителя денежного характера в срок не позднее 10 дней, если иной срок не установлен законом. По иным требованиям разумный срок устанавливается договором, но не должен превышать 30 календарных дней, если законом не предусмотрено иное.

11.4. В случае спора о качестве, объеме или причинах недостатков услуги может быть проведена внутренняя проверка, экспертиза качества медицинской помощи, привлечены специалисты. Расходы на экспертизу несет Санаторий, если будет установлено, что услуга оказана ненадлежащим образом.

12. Обязанности пациента

12.1. Пациент обязан:

1. предоставлять Санаторию достоверные сведения о состоянии здоровья, перенесенных заболеваниях, аллергиях, принимаемых лекарственных препаратах, имплантатах, противопоказаниях;
2. своевременно оплачивать оказанные услуги;
3. соблюдать правила внутреннего распорядка Санатория;
4. выполнять назначения и рекомендации медицинского работника;
5. бережно относиться к имуществу Санатория;
6. являться на процедуры в назначенное время или заранее уведомлять об отмене;
7. соблюдать требования инфекционной безопасности, гигиены, противопожарной безопасности;
8. не совершать действий, угрожающих жизни, здоровью и безопасности других пациентов и работников Санатория.

12.2. Непредоставление пациентом достоверной информации, повлекшее невозможность оказания услуги, причинение вреда пациенту или третьим лицам, является основанием для отказа в оказании услуги или досрочного расторжения договора с возвратом денежных средств за вычетом фактически понесенных расходов и возмещения причиненного вреда.

13. Обязанности Санатория

13.1. Санаторий обязан:

1. оказать платную медицинскую услугу качественно, своевременно и в объеме, предусмотренном договором;
2. предоставить пациенту полную и достоверную информацию;
3. обеспечить соблюдение врачебной тайны и конфиденциальности персональных данных;
4. вести медицинскую документацию в порядке, установленном законодательством;
5. обеспечивать безопасность пациентов и медицинского персонала;
6. использовать качественные лекарственные препараты, медицинские изделия и расходные материалы;
7. рассматривать обращения, жалобы и претензии пациентов;
8. возвращать денежные средства в случаях и порядке, предусмотренных законом, договором и настоящими Правилами;
9. выдавать пациенту копии медицинских документов в порядке, установленном законодательством;
10. не допускать навязывания платных услуг.

14. Медицинская документация и результаты исследований

14.1. По результатам оказания платной медицинской услуги Санаторий оформляет медицинскую документацию в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

14.2. Пациент вправе получать копии медицинских документов, выписки, результаты лабораторных, инструментальных и иных исследований в порядке, установленном законодательством и договором.

14.3. Результаты отдельных исследований могут быть выданы пациенту по истечении технологического срока выполнения исследования. Перечень таких исследований и сроки их выполнения указываются в прейскуранте, договоре или информационном листе.

14.4. ориентировочный срок выдачи результатов исследований, указанных в исходном регламенте, может составлять от 2 до 15 календарных дней, если иной срок не установлен методикой исследования, договором или требованиями Санатория.

14.5. Пациент, проживающий в другом населенном пункте, вправе получить результаты исследований:

- лично;
- через законного представителя;
- по почте;
- по электронной почте;
- через личный кабинет;
- иным согласованным способом.

14.6. Направление результатов по электронной почте или через личный кабинет допускается при условии обеспечения конфиденциальности и идентификации получателя. Пациент подает заявление о способе получения результатов и согласии на электронное взаимодействие.

14.7. Если врач Санатория сочтет необходимым повторное прохождение исследований, ранее выполненных в других медицинских организациях, пациенту разъясняются причины, объем и стоимость. Повторные исследования проводятся только с согласия пациента.

15. Ответственность сторон

15.1. Санаторий несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральным законом № 323-ФЗ и иными нормативными правовыми актами.

15.2. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента вследствие недостатков платной медицинской услуги, возмещается Санаторием в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

15.3. Пациент вправе требовать компенсации морального вреда независимо от возмещения имущественного ущерба и иных убытков.

15.4. За нарушение срока удовлетворения требований потребителя денежного характера Санаторий уплачивает неустойку пеню в размере, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», если иное не предусмотрено законом.

15.5. Пациент несет ответственность за предоставленную им недостоверную информацию, повлекшую неблагоприятные последствия, а также за ущерб, причиненный имуществу Санатория, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

15.6. Санаторий не несет ответственности за неблагоприятные последствия, вызванные:

- отказом пациента от информированного добровольного согласия;
- непредоставлением пациентом значимой информации о здоровье;
- несоблюдением пациентом назначений и рекомендаций;
- явлением пациента в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, если это исключает безопасное оказание услуги;
- действиями непреодолимой силы.

16. Форс-мажор

16.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы,

то есть обстоятельств, которые невозможно было предвидеть или предотвратить при разумной степени осмотрительности.

16.2. К форс-мажорным обстоятельствам могут относиться, в частности:

- стихийные бедствия;
- пожары, аварии, катастрофы;
- эпидемии, пандемии, карантины, если они прямо запрещают или ограничивают оказание медицинской услуги;
- военные действия, террористические акты;
- акты государственных органов, делающие исполнение договора невозможным;
- иные обстоятельства, отвечающие признакам непреодолимой силы.

16.3. Сторона, для которой наступили форс-мажорные обстоятельства, обязана уведомить другую сторону в разумный срок, а по возможности — не позднее одних суток с момента, когда стало известно о таких обстоятельствах.

16.4. При наступлении форс-мажорных обстоятельств договор может быть приостановлен, изменен или расторгнут по соглашению сторон. Неизрасходованные денежные средства возвращаются пациенту за вычетом фактически оказанных услуг и документально подтвержденных фактически понесенных расходов.

17. Рассмотрение обращений, жалоб и споров

17.1. Пациент вправе направить обращение, жалобу или претензию:

- в письменной форме по адресу Санатория;
- через подразделение платных услуг;
- по электронной почте;
- через официальный сайт;
- через личный кабинет;
- заказным письмом с уведомлением о вручении.

17.2. Обращение должно содержать:

- ФИО пациента;
- контактные данные;
- описание проблемы;
- требования пациента;
- дату и подпись, если обращение подается в бумажной форме.

17.3. Санаторий рассматривает обращения в следующие сроки:

- требования денежного характера — не позднее 10 рабочих дней;
- иные обращения — в разумный срок, но не более 30 календарных дней, если законом не установлен иной срок.

17.4. По результатам рассмотрения пациенту направляется мотивированный ответ.

17.5. В случае несогласия с ответом Санатория пациент вправе обратиться:

- в территориальный орган Росздравнадзора;
- в территориальный орган Роспотребнадзора;
- в страховую медицинскую организацию, если вопрос relates к ОМС;
- в суд.

17.6. Иск к Санаторию по делу, вытекающему из защиты прав потребителей, может быть предъявлен по выбору пациента:

- по месту нахождения Санатория;
- по месту жительства или пребывания пациента;

- по месту заключения или исполнения договора.

18. Изменение и расторжение договора

18.1. Договор может быть изменен или расторгнут:

- по соглашению сторон;
- по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации;
- по основаниям, предусмотренным Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
- по основаниям, предусмотренным настоящими Правилами и договором.

18.2. Изменения в договор вносятся в письменной форме или в электронной форме, если это допускается законодательством и соглашением сторон.

18.3. Односторонний отказ пациента от договора допускается в любое время с оплатой фактически понесенных расходов Санатория.

18.4. Санаторий вправе отказаться от исполнения договора только в случаях, предусмотренных законом, например при отсутствии у пациента показаний, наличии противопоказаний, угрозе безопасности, непредоставлении необходимой информации, нарушении пациентом правил внутреннего распорядка, если продолжение оказания услуги невозможно или опасно.

18.5. При расторжении договора по основаниям, не связанным с виной пациента, денежные средства возвращаются в полном объеме за неоказанную часть услуги.

19. Заключительные положения

19.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента утверждения приказом генерального директора Санатория и действуют до их отмены, замены или приведения в соответствие с изменившимся законодательством Российской Федерации.

19.2. С утверждением настоящих Правил признаются утратившими силу ранее действовавшие Правила предоставления платных медицинских услуг в Санатории, утвержденные приказом от 30.12.2019 г., если иной порядок перехода не установлен приказом об утверждении.

19.3. Изменения и дополнения в настоящие Правила вносятся приказом генерального директора Санатория и доводятся до сведения пациентов не позднее чем до начала оказания услуг по измененным условиям.

19.4. В случае противоречия между настоящими Правилами и обязательными нормами законодательства Российской Федерации применяются нормы законодательства.

19.5. Условия настоящих Правил, которые оказались недействительными, не влекут недействительности остальных положений.

19.6. Все споры, не урегулированные в досудебном порядке, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

20. Реквизиты Санатория

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Машук» (клинический санаторий «Пятигорский нарзан»)

Сокращенное наименование: ООО «Машук» (клинический санаторий «Пятигорский нарзан»)

ИНН: 2632073832

КПП: 263201001

ОГРН: 1042600209024

Юридический адрес: 357502, Ставропольский край, городской округ город - курорт

Пятигорск, г. Пятигорск, Гагарина б-р, дом № 1 а, строение 5
Фактический адрес оказания медицинских услуг: 357502, Ставропольский край, городской округ город - курорт Пятигорск, г. Пятигорск, Гагарина б-р, дом № 1 а, строение 5 и 357502, Ставропольский край, г.о.город-курорт Пятигорск, г. Пятигорск, б-р Гагарина, здание 3
Телефон: (8793) 39-12-81
E-mail: narzan-kmv@mail.ru
Сайт: www.narzan-kmv.ru
Банковские реквизиты: р/с 40702810760080101324 в Ставропольском отделении № 5230 ПАО «Сбербанк», к/с 30101810907020000615, БИК 040702615
Лицензия на осуществление медицинской деятельности: № Л041-01197-26/00350878 от «19» ноября 2020 года, выдана Министерством здравоохранения Ставропольского края