

УТВЕРЖДЕНО

Приказом генерального директора

ООО «ГОРМОНЛАЙФ»

от «___» _____ 2026 г. № ____

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «ГОРМОНЛАЙФ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «ГОРМОНЛАЙФ» (далее — Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Положение устанавливает порядок и условия предоставления платных медицинских услуг Обществом с ограниченной ответственностью «ГОРМОНЛАЙФ» (далее — Исполнитель, Клиника) физическим лицам (далее — Пациент, Заказчик), регулирует отношения, возникающие между Исполнителем и Пациентом (Заказчиком) при оказании платных медицинских услуг, и является обязательным для исполнения всеми работниками Исполнителя.

1.3. Платные медицинские услуги предоставляются Исполнителем на возмездной основе за счёт личных средств Пациента, средств Заказчика (в том числе юридических лиц) и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

1.4. Исполнитель не участвует в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее — программа, территориальная программа); все медицинские услуги Исполнителя предоставляются на платной основе, льготы при оказании платных медицинских услуг не предусмотрены.

1.5. Платные медицинские услуги предоставляются Пациентам при наличии информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, данного в порядке, установленном законодательством об охране здоровья граждан.

2. Сведения об Исполнителе и об оказываемых услугах

2.1. Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью «ГОРМОНЛАЙФ» (бренд — «ГЗТ.КЛИНИКА»), ИНН/КПП 9715365768/770301001, ОГРН 1197746620202 от 18.10.2019 (Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 46 по г. Москве).

Юридический адрес: 123022, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, ул. 1905 года, д. 23, этаж 1, ком. 1.

2.2. Медицинская деятельность осуществляется на основании лицензии № Л041-01137-77/00323175 от 10.03.2020, выданной бессрочно Департаментом здравоохранения города Москвы (127006, г. Москва, Оружейный пер., д. 43), с указанным в ней перечнем работ (услуг). Адрес места осуществления медицинской деятельности (место оказания услуг): 105064, Россия, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Басманный, ул. Садовая-Черногрозская, д. 11/2, помещение 2/1.

2.3. На официальном сайте Исполнителя <https://gzt.clinic> и на информационных стендах (стойках) в помещениях Исполнителя размещаются и доводятся до сведения Пациентов: сведения о наименовании, месте нахождения и адресах мест оказания услуг Исполнителя, режиме его работы; копия лицензии на медицинскую деятельность с приложением перечня работ (услуг); прейскурант на платные медицинские услуги; сведения о медицинских работниках Исполнителя (уровень образования и квалификации); настоящее Положение и правила внутреннего распорядка для пациентов; сведения об органах и организациях, осуществляющих контроль и надзор в сфере охраны здоровья; иная информация, размещение которой предусмотрено законодательством Российской Федерации.

2.4. Режим работы Исполнителя: понедельник — суббота с 09:00 до 21:00, воскресенье с 09:00 до 19:00.

2.5. При обращении Пациента (Заказчика) Исполнитель по его требованию предоставляет для ознакомления учредительные документы, лицензию, настоящее Положение и иную информацию, необходимую для правильного выбора услуг.

3. Порядок записи и заключения договора

3.1. Предоставление платных медицинских услуг осуществляется в порядке предварительной записи Пациента на приём. Запись производится через регистратуру Исполнителя, в том числе по телефону, а также иными способами, размещёнными на официальном сайте Исполнителя (в том числе дистанционно — через личный кабинет, форму на сайте, мессенджеры).

3.2. До заключения договора Исполнитель в доступной форме информирует Пациента о возможности получения соответствующих видов и объёмов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы и территориальной программы, о последствиях несоблюдения назначений и рекомендаций Исполнителя, о возможных осложнениях и рисках медицинского вмешательства. Факт получения такой информации подтверждается Уведомлением, подписываемым Пациентом до заключения договора.

3.3. Договор об оказании платных медицинских услуг заключается в письменной форме между Исполнителем и Пациентом (Заказчиком) и должен содержать сведения, предусмотренные Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659. Договор может быть заключён дистанционно путём обмена электронными документами либо иным способом, позволяющим достоверно установить, что документ исходит от Стороны договора, если это не противоречит законодательству Российской Федерации.

3.4. Объём оказываемых услуг, предварительный диагноз, методы и возможные варианты лечения определяются после осмотра Пациента и, при необходимости, проведения обследования. При необходимости лечащим врачом составляется план лечения Пациента.

3.5. Если в процессе оказания услуг возникают обстоятельства, влекущие необходимость увеличения объёма услуг, Пациент извещается об этом; в план лечения вносятся соответствующие изменения, а стоимость дополнительных услуг оплачивается Пациентом отдельно на основании дополнительного соглашения (приложения) к договору.

4. Смета и информированное добровольное согласие

4.1. По требованию Пациента либо по инициативе Исполнителя до начала оказания платных медицинских услуг может составляться смета на их предоставление. Согласованная сторонами смета является приложением к договору и его неотъемлемой частью.

4.2. Оказание медицинских услуг сопровождается получением от Пациента (законного представителя Пациента) информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство по форме, установленной приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2021 № 1051н. Перечень видов медицинских вмешательств, при выборе врача и медицинской организации в рамках оказания первичной медико-санитарной помощи требующих оформления информированного добровольного согласия, установлен приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23.04.2012 № 390н.

4.3. Пациент вправе отказаться от медицинского вмешательства либо потребовать его прекращения в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных частью 9 статьи 20 Федерального закона № 323-ФЗ.

4.4. При оказании медицинской помощи с применением телемедицинских технологий Исполнитель руководствуется порядком, установленным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.11.2017 № 965н.

5. Оплата услуг и возврат денежных средств

5.1. Стоимость платных медицинских услуг определяется Исполнителем самостоятельно в соответствии с прейскурантом, действующим на дату оказания услуг либо на дату заключения договора (сметы). Прейскурант размещается на официальном сайте Исполнителя и на информационных стендах.

5.2. Оплата услуг производится наличным или безналичным способом в порядке, согласованном Сторонами, до, после либо поэтапно в процессе оказания услуг. При поэтапной оплате порядок расчётов согласовывается с главным врачом Исполнителя.

5.3. При оплате услуг Пациенту (Заказчику) выдаётся документ, подтверждающий приём денежных средств (кассовый чек либо иной документ установленной формы).

5.4. В случае, если по причинам, не зависящим от Исполнителя и Пациента, оказание услуг окажется невозможным полностью или частично, а также в случае отказа Пациента от получения услуг, с Пациента (Заказчика) удерживается стоимость фактически оказанных услуг и фактически понесённых Исполнителем расходов; оставшаяся часть уплаченной

суммы возвращается Пациенту (Заказчику) на основании его заявления в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

5.5. При обнаружении недостатков оказанной платной медицинской услуги, в том числе оказания её не в полном объёме, предусмотренном договором (сметой), Пациент вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков, соответствующего уменьшения стоимости услуги, безвозмездного повторного оказания услуги либо возмещения понесённых им расходов на устранение недостатков своими силами или третьими лицами в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

6. Медицинская документация и выдача документов Пациенту

6.1. Исполнитель ведёт медицинскую документацию Пациента в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Медицинская документация является собственностью Исполнителя и хранится в соответствии с установленными сроками.

6.2. Пациент (его законный представитель) имеет право на ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и на получение на основании письменного заявления медицинских документов, их копий и выписок из них, в том числе в форме электронных документов, в порядке и сроки, установленные приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 789н.

6.3. После завершения оказания платных медицинских услуг (либо соответствующего этапа) Исполнитель безвозмездно выдаёт Пациенту (законному представителю) медицинские документы (их копии, выписки), отражающие сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых лекарственных препаратах и медицинских изделиях.

7. Права и обязанности сторон

7.1. Пациент имеет право: на получение достоверной и полной информации об Исполнителе, оказываемых услугах, их стоимости, о лицах, непосредственно оказывающих услуги; на выбор медицинской организации и врача; на получение медицинской помощи в соответствии с порядками оказания медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций; на получение информации о состоянии своего здоровья; на отказ от медицинского вмешательства; на возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании платных медицинских услуг; на защиту сведений, составляющих врачебную тайну; на обращение с жалобой к Исполнителю и в органы, осуществляющие контроль и надзор в сфере охраны здоровья.

7.2. Пациент обязан: соблюдать условия договора, настоящего Положения и правил внутреннего распорядка для пациентов; своевременно и в полном объёме сообщать Исполнителю сведения, необходимые для оказания услуг, в том числе о состоянии здоровья, ранее перенесённых заболеваниях, известных ему аллергических и иных реакциях, противопоказаниях; выполнять предписания и рекомендации медицинских работников; своевременно оплачивать оказанные услуги; уважительно относиться к персоналу Исполнителя и другим пациентам.

7.3. Исполнитель обязан: организовать и обеспечить надлежащее оказание платных медицинских услуг в соответствии с условиями договора, порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций и с учётом стандартов медицинской помощи; предоставлять Пациенту (Заказчику) достоверную информацию об оказываемых услугах; при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством требования к оформлению и ведению медицинской документации и учётных и отчётных статистических форм, порядку и срокам их представления.

7.4. Исполнитель вправе: отказать в проведении лечения либо диагностических мероприятий при наличии противопоказаний по состоянию здоровья Пациента, а также в случае нахождения Пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; назначить Пациенту иного врача при отсутствии лечащего врача; привлекать к оказанию услуг соисполнителей на основании соответствующих договоров с сохранением ответственности Исполнителя перед Пациентом.

8. Ответственность сторон

8.1. Исполнитель несёт ответственность перед Пациентом (Заказчиком) за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, за причинение вреда жизни или здоровью Пациента, а также за причинение морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей и иным законодательством Российской Федерации.

8.2. Пациент несёт ответственность за достоверность сведений, сообщённых Исполнителю, за соблюдение назначений и рекомендаций медицинских работников, а также за своевременность оплаты оказанных услуг.

8.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств при возникновении обстоятельств непреодолимой силы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Порядок рассмотрения обращений и претензий

9.1. Пациент (Заказчик), полагающий, что его права при получении платных медицинских услуг нарушены, вправе обратиться с претензией к Исполнителю в письменной форме по адресу: 123022, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, ул. 1905 года, д. 23, этаж 1, ком. 1, либо по электронной почте: hormon_life@mail.ru.

9.2. Обращения (претензии) рассматриваются Исполнителем в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей. Ответ на претензию направляется Пациенту (Заказчику) в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней со дня её получения, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

9.3. Пациент (Заказчик) также вправе обратиться с жалобой в Департамент здравоохранения города Москвы, Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор) и её территориальный орган по г. Москве и Московской области, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Москве (129626, г. Москва, Графский пер., д. 4, корп. 2, 3, 4,

горячая линия 8 (495) 539-36-96), а также в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения приказом генерального директора ООО «ГОРМОНЛАЙФ» и действует до его отмены либо утверждения новой редакции.

10.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся приказом генерального директора ООО «ГОРМОНЛАЙФ».

10.3. Настоящее Положение является общедоступным документом и размещается на официальном сайте Исполнителя и на информационных стендах в помещениях Исполнителя.