

Положение  
о порядке предоставления платных медицинских услуг в ООО «АФОРРА-РЕЗОРТ»  
(медицинская клиника «Формула жизни»)

**1. Цель.**

Настоящее Положение устанавливает единый порядок предоставления платных медицинских услуг в ООО «АФОРРА-РЕЗОРТ» (медицинская клиника «Формула жизни»), далее – Исполнитель в строгом соответствии с:

- Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659, вступающих в силу с 01.09.2026 г.;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

**2. Область применения.**

Положение обязательно для всех сотрудников Исполнителя, участвующих в процессе предоставления платных медицинских услуг, включая:

- директора медицинской клиники;
- главного врача;
- врачей-специалистов всех профилей;
- средний медицинский персонал;
- медицинских регистраторов;
- делопроизводителя;
- сотрудников, ответственных за ведение сайта и информационных систем.

**3. Термины и определения.**

В соответствии с пунктом 2 Правил, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659:

1. Договор – договор, в соответствии с которым предоставляются платные медицинские услуги, в том числе договор добровольного медицинского страхования.
2. Заказчик – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.
3. Исполнитель – ООО «АФОРРА-РЕЗОРТ» (медицинская клиника «Формула жизни»)
4. Платные медицинские услуги – медицинские услуги, предоставляемые гражданам за счёт личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров по желанию граждан при оказании медицинской помощи.
5. Потребитель – физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

6. Медицинская организация и медицинская услуга употребляются в значениях, определённых Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

#### **4. Ответственность.**

Все сотрудники, участвующие в предоставлении платных медицинских услуг, обязаны:

1. Соблюдать требования Постановления Правительства РФ от 30.05.2026 № 659;
2. Соблюдать требования Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ;
3. Соблюдать требования Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
4. Обеспечивать конфиденциальность персональных данных и врачебную тайну;
5. Предоставлять потребителю полную и достоверную информацию;
6. Соблюдать сроки предоставления услуг и рассмотрения обращений.

Обязанности медицинского регистратора:

1. Информирование потребителя и (или) заказчика о возможности получения медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий (п. 7 Правил);
2. Предоставление информации об Исполнителе и предоставляемых услугах (п. 12-18 Правил);
3. Заключение договора в письменной форме (п. 22 Правил);
4. Выдача документов, подтверждающих факт оплаты, оформленных в установленном порядке (п. 30-31 Правил);
5. Выдача документов для социального налогового вычета по запросу (п. 32 Правил);
6. Приём и регистрация обращений (жалоб) потребителей.

Обязанности врача:

1. Получение информированного добровольного согласия потребителя (п. 35 Правил);
2. Предоставление потребителю информации о состоянии его здоровья в доступной форме (п. 37 Правил);
3. Соблюдение требований к ведению медицинской документации (п. 36 Правил);
4. Оказание услуг в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями и стандартами медицинской помощи (п. 10 Правил).

Обязанности главного врача:

1. Контроль качества предоставляемых платных медицинских услуг;
2. Утверждение перечня платных медицинских услуг и цен;
3. Контроль соблюдения требований к ведению медицинской документации;
4. Рассмотрение обращений (жалоб) потребителей.

Обязанности директора медицинской клиники:

1. Определение условий использования материально-технической базы и привлечения медицинских работников для оказания платных медицинских услуг (п. 9 Правил);

2. Определение порядка определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги (п. 9 Правил);
3. Утверждение перечня категорий потребителей, имеющих право на получение льгот (при наличии) (п. 17ж Правил).

## **5. Общие положения.**

- 5.1. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ (п. 3 Правил).
- 5.2. Платные медицинские услуги предоставляются Исполнителем в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности ЛО 41-01177-91/00665672 от 25.07.2023 г. (п. 4 Правил).
- 5.3. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объёму и срокам предоставления, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования (п. 5 Правил).
- 5.4. Настоящее Положение в наглядной и доступной форме доводится исполнителем до сведения потребителя и (или) заказчика (п. 6 Правил).

## **6. Условия предоставления платных медицинских услуг.**

- 6.1. При заключении договора Потребителю и (или) Заказчику предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объёмов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий в иных медицинских организациях, участвующих в реализации указанных программ. (п. 7 Правил).
- 6.2. Отказ Потребителя от заключения договора и (или) от предлагаемых платных медицинских услуг не может быть причиной уменьшения видов и объёма медицинской помощи, оказываемой потребителю без взимания платы в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы в иных медицинских организациях, участвующих в реализации указанных программ (п. 7 Правил).
- 6.3. Исполнитель оказывает платные медицинские услуги (п. 8 Правил) исключительно на возмездной основе за счёт личных средств граждан, средств работодателей или иных средств, предусмотренных договором.

Поскольку Исполнитель не является участником системы обязательного медицинского страхования, не получает бюджетных ассигнований на оказание медицинской помощи и не участвует в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, положения пункта 7 Правил, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659, в части информирования потребителя о возможности получения соответствующих видов и объёмов медицинской помощи без взимания платы, к Исполнителю не применяются.

Отказ Потребителя от заключения договора и (или) от предлагаемых платных медицинских услуг не влечёт для него каких-либо негативных последствий, поскольку медицинская помощь в рамках программы государственных гарантий Исполнителем не оказывается.

- 6.4. Исполнитель вправе оказывать платные медицинские услуги (п. 8 Правил):

6.4.1. анонимно, при этом сведения о потребителе (фамилия, имя, отчество, адрес, телефон) фиксируются со слов потребителя, и предоставление документов, удостоверяющих личность, не требуется, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

6.4.2. гражданам иностранных государств и лицам без гражданства на условиях, установленных договором, с соблюдением требований законодательства Российской Федерации, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и граждан Российской Федерации, не проживающих постоянно на её территории и не являющихся застрахованными по ОМС;

6.4.3. при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, которые предусмотрены статьёй 21 Федерального закона № 323-ФЗ, а также случаев, требующих оказания медицинской помощи в экстренной форме.

6.5. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается (п. 10 Правил):

6.5.1. в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи;

6.5.2. в соответствии с порядками оказания медицинской помощи;

6.5.3. на основе клинических рекомендаций;

6.5.4. с учётом стандартов медицинской помощи.

6.6. Платные медицинские услуги предоставляются с учётом номенклатуры медицинских услуг и могут оказываться в полном объёме стандарта медицинской помощи либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объёме, превышающем объём выполняемого стандарта медицинской помощи. Просьба потребителя оформляется в форме письменного согласия (п. 11 Правил).

## **7. Информация об исполнителе и о предоставляемых платных медицинских услугах.**

7.1. Информация об исполнителе и о предоставляемых им платных медицинских услугах доводится до сведения потребителя в соответствии со статьями 8-10 Закона РФ «О защите прав потребителей» (п. 12 Правил).

7.2. Исполнитель обязан предоставить Потребителю и (или) Заказчику следующую информацию (п. 13 Правил):

7.2.1. основной государственный регистрационный номер: 1229100002834;

7.2.2. адрес юридического лица: 298500, Российская Федерация, Республика Крым, город Алушта, улица Набережная, дом 25;

7.2.3. идентификационный номер налогоплательщика: 9108127200;

7.2.4. адрес сайта в сети «Интернет»: [www.natureclinic.ru](http://www.natureclinic.ru).

7.3. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию Потребителя и (или) Заказчика выписку из единого государственного реестра юридических лиц (п. 15 Правил).

7.4. Исполнитель доводит до сведения Потребителя информацию об осуществлении медицинской деятельности, о регистрационном номере лицензии ЛО 41-01177-91/00665672, дате предоставления лицензии 25.07.2023, а также о лицензирующем органе, предоставившем лицензию (п. 16 Правил).

7.5. Помимо информации, предусмотренной пунктами 12-16 Правил, исполнитель обязан довести до сведения потребителя и (или) заказчика (п. 17 Правил):

7.5.1. перечень предоставляемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях;

7.5.2. сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой без взимания платы в рамках программы государственных гарантий (в случае участия исполнителя в реализации территориальной программы);

- 7.5.3. стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации путём размещения на сайте исполнителя ссылок на Официальный интернет-портал правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) и официальный сайт Минздрава России, а также путём размещения указанных ссылок на информационных стендах (стойках) исполнителя;
- 7.5.4. сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и о квалификации;
- 7.5.5. график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- 7.5.6. образцы договоров;
- 7.5.7. перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот (при их установлении);
- 7.5.8. адрес и номер телефона учредителя, исполнительного органа субъекта РФ в сфере охраны здоровья, территориального органа Росздравнадзора, территориального органа Роспотребнадзора и территориального фонда ОМС.
- 7.6. Информация размещается на сайте исполнителя [www.natureclinic.ru](http://www.natureclinic.ru) и на информационных стендах (стойках) в наглядной и доступной форме. Информация на стендах должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени исполнителя (п. 18 Правил).
- 7.7. При заключении договора Потребителю и (или) Заказчику предоставляется информация (п. 19 Правил):
- 7.7.1. порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи;
- 7.7.2. информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей услуги;
- 7.7.3. другие сведения, относящиеся к предмету договора.
- 7.8. В договоре содержится информация об уведомлении потребителя о том, что граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинских организациях (п. 20 Правил).
- 7.9. Исполнитель доводит до сведения потребителя информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы и организацию, указанные в подпункте «з» пункта 17 Правил, а также сообщает почтовый адрес или адрес электронной почты, на которые может быть направлено обращение (п. 21 Правил).

## **8. Порядок заключения договора и оплаты платных медицинских услуг.**

- 8.1. Договор заключается Потребителем и (или) Заказчиком с Исполнителем в письменной форме (п. 22 Правил).
- 8.2. Договор должен содержать следующую информацию (п. 23 Правил):
- 8.2.1. сведения об Исполнителе:
- наименование: ООО «АФОРРА-РЕЗОРТ», Медицинская клиника «Формула жизни»;
  - адрес: 298500, Республика Крым, г. Алушта, ул. Набережная, д. 25;
  - ОГРН: 1229100002834;
  - ИНН: 9108127200;
  - сведения о лицензии: регистрационный номер ЛО 41-01177-91/00665672, дата предоставления 25.07.2023, лицензирующий орган, перечень выполняемых работ (услуг);
- 8.2.2. сведения о Потребителе:
- фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, иные адреса, номер телефона;
  - данные документа, удостоверяющего личность (за исключением анонимного оказания услуг);
- 8.2.3. сведения о законном представителе Потребителя или лице, заключающем договор от имени Потребителя:
- фамилия, имя, отчество, адрес, номер телефона;
  - данные документа, удостоверяющего личность;

- данные документа, подтверждающего полномочие;

8.2.4. сведения о Заказчике:

- для физического лица: ФИО, адрес, телефон, данные документа, удостоверяющего личность;

- для юридического лица: наименование, адрес, ОГРН, ИНН;

8.2.5. перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

8.2.6. стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

8.2.7. срок предоставления платных медицинских услуг;

8.2.8. сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя (ФИО, должность, данные документа, подтверждающего полномочие);

8.2.9. подписи исполнителя, потребителя и (или) заказчика;

8.2.10. ответственность сторон за невыполнение условий договора;

8.2.11. порядок изменения и расторжения договора;

8.2.12. порядок и условия выдачи потребителю медицинских документов (копий, выписок) после исполнения договора без взимания дополнительной платы;

8.2.13. уведомление о том, что несоблюдение назначений (рекомендаций) исполнителя может снизить качество услуги, повлечь невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя;

8.2.14. иные условия, определяемые по соглашению сторон.

8.3. Количество экземпляров договора соответствует количеству сторон (кроме случаев заключения договора дистанционным способом). Договор хранится в порядке, определённом законодательством об архивном деле (п. 24 Правил).

8.4. На оказание платных медицинских услуг может быть составлена твёрдая или приблизительная смета. Составление сметы по требованию потребителя и (или) заказчика или исполнителя обязательно. Смета является неотъемлемой частью договора (п. 25 Правил).

8.5. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и (или) заказчика (п. 26 Правил).

8.6. При предоставлении платных медицинских услуг расходы, связанные с оказанием гражданам медицинской помощи в экстренной форме, возмещаются исполнителю в порядке и размерах, установленных органами государственной власти субъектов РФ (п. 27 Правил).

8.7. В случае отказа Потребителя и (или) Заказчика после заключения договора от получения платных медицинских услуг договор прекращается, при этом Потребитель и (или) Заказчик оплачивают исполнителю фактически понесённые расходы (п. 28 Правил).

8.8. Потребитель и (или) Заказчик обязаны оплатить предоставляемые услуги в порядке и сроки, установленные договором (п. 29 Правил).

8.9. Потребителю и (или) заказчику выдаётся документ, подтверждающий факт осуществления расчета (кассовый чек или бланк строгой отчётности) (п. 30 Правил).

8.10. В целях защиты прав заказчика и (или) потребителя (в том числе для предоставления социального налогового вычета по НДФЛ) Исполнитель по заявлению при наличии согласия потребителя выдаёт (п. 32 Правил):

- а) копию договора и дополнительных соглашений к нему;
- б) документ, подтверждающий фактические расходы на оказанные платные медицинские услуги, по форме, утверждаемой ФНС России;
- в) рецептурный бланк, заверенный подписью и личной печатью медицинского работника, печатью исполнителя, или выписку из медицинской документации пациента.

## **9. Порядок предоставления платных медицинских услуг.**

9.1. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве – требованиям, предъявляемым к таким услугам (п. 34 Правил).

9.2. Оказание платных медицинских услуг с применением телемедицинских технологий осуществляется в соответствии с порядком, утверждённым приказом Минздрава России (п. 34 Правил).

9.3. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя) (п. 35 Правил).

9.4. Исполнитель обязан соблюдать установленные законодательством требования к ведению медицинской документации, порядку заполнения и срокам представления форм статистического учёта и отчётности, а также к передаче сведений в единую государственную информационную систему в сфере здравоохранения (п. 36 Правил).

9.5. Исполнитель предоставляет потребителю по его требованию и в доступной форме информацию (п. 37 Правил):

- а) о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, рисках, возможных видах вмешательства, последствиях и предполагаемых результатах;
- б) об используемых лекарственных препаратах и медицинских изделиях, включая сроки годности, показания и противопоказания, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное медицинское изделие.

9.6. При предоставлении платных медицинских услуг обязанность исполнителя по возврату денежной суммы возникает в соответствии с главой III Закона РФ «О защите прав потребителей» (п. 39 Правил).

## **10. Особенности предоставления платных медицинских услуг при заключении договора дистанционным способом.**

10.1. Договор может быть заключён посредством использования сети «Интернет» на сайте [www.natureclinic.ru](http://www.natureclinic.ru) или в мобильном приложении (при наличии), а также с использованием многофункционального сервиса обмена информацией (п. 40 Правил).

10.2. До заключения договора дистанционным способом исполнителем предоставляется информация, указанная в пункте 41 Правил.

10.3. Договор считается заключённым со дня оформления потребителем и (или) заказчиком соответствующего согласия (акцепта), в том числе путём внесения частично или полностью оплаты (п. 43 Правил).

10.4. Со дня получения согласия (акцепта) все условия договора остаются неизменными и не должны корректироваться исполнителем без согласия Потребителя и (или) Заказчика (п. 43 Правил).

10.5. При заключении договора Исполнитель предоставляет Потребителю подтверждение заключения договора, содержащее номер договора или иной способ идентификации (п. 44 Правил).

10.6. По требованию Потребителя исполнителем направляется экземпляр заключённого договора, подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Исполнителя (п. 44 Правил).

10.7. Идентификация потребителя может осуществляться с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации» (ЕСИА) (п. 45 Правил).

10.8. При заключении договора дистанционным способом отказ потребителя от исполнения договора может быть совершён способом, используемым при его заключении (п. 47 Правил).

10.9. Потребитель и (или) заказчик могут направить исполнителю требования, связанные с предоставлением платных медицинских услуг, в том числе дистанционным способом (п. 48 Правил).

## **11. Ответственность исполнителя.**

11.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации (п. 49 Правил).

11.2. Вред, причинённый жизни или здоровью потребителя в результате предоставления платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации (п. 50 Правил).

## **12. Документация.**

Для обеспечения надлежащего учёта, контроля и анализа деятельности при предоставлении платных медицинских услуг Исполнителем ведётся следующая документация:

### **12.1. Документация по договорной работе и учёту обращений:**

12.1.1. Журнал регистрации договоров на оказание платных медицинских услуг (с указанием номера договора, даты заключения, Ф.И.О. потребителя, перечня услуг, суммы договора).

12.1.2. Журнал учёта обращений (жалоб) потребителей с фиксацией даты поступления, сути обращения, принятых мер и ответов заявителям.

12.1.3. Реестр выданных документов для предоставления социального налогового вычета (копии договоров, справки об оплате, рецептурные бланки).

12.1.4. Медицинская документация пациента (медицинская карта амбулаторного/стационарного пациента, иные учётные формы), оформляемая в соответствии с требованиями законодательства и хранящаяся в установленном порядке.

## **12.2. Документация по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности:**

12.2.1. Положение о порядке организации и проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, разработанное в соответствии с требованиями Приказа Минздрава России от 31.07.2020 № 785н.

12.2.2. Положение о врачебной комиссии, в соответствии с Приказом Минздрава России от 10.04.2025 № 180н, а также приказы о составе врачебной .

12.2.3. Планы-графики проведения проверок в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

12.2.4. Акты проверок, протоколы заседаний врачебной комиссии и отчёты по результатам внутреннего контроля с указанием выявленных нарушений, их причин и предложений по устранению.

12.3. Лицензия на осуществление медицинской деятельности с приложениями, содержащими перечень выполняемых работ (услуг), адреса мест осуществления деятельности и условия их выполнения.

## **13. Контроль выполнения.**

Контроль осуществляется по следующим направлениям:

### **1. Контроль качества оказания медицинской помощи.**

Проводится врачебной комиссией не реже одного раза в месяц. Оценивается соответствие оказываемой помощи порядкам оказания медицинской помощи, клиническим рекомендациям и стандартам медицинской помощи, а также соблюдение прав Потребителя и (или) Заказчика.

### **2. Контроль ведения медицинской документации.**

Проводится старшей медицинской сестрой ежемесячно. Проверяется полнота, достоверность и своевременность записей в медицинских картах, правильность оформления информированных добровольных согласий и иных документов.

### **3. Контроль соблюдения порядка информирования потребителей и заключения договоров.**

Проводится главным администратором еженедельно и главным врачом ежемесячно. Проверяется полнота и достоверность информации об Исполнителе и услугах, соблюдение требований к заключению договоров, наличие и правильность оформления документов об оплате.

### **4. Анализ обращений и жалоб Потребителей.**

Проводится главным врачом по мере поступления, но не реже одного раза в квартал. Результаты анализа рассматриваются на заседаниях врачебной комиссии для выработки корректирующих и предупредительных мер.

#### **5. Контроль соблюдения лицензионных требований.**

Проводится директором медицинской клиники и главным врачом не реже одного раза в полугодие. Проверяется наличие и актуальность лицензии, соблюдение условий её действия, соответствие материально-технической базы и кадрового состава установленным требованиям.

#### **13. Распределение экземпляров.**

13.1. Оригинал настоящего Положения хранится у делопроизводителя. Копии Положения находятся у главного врача, директора медицинской клиники, старшей медицинской сестры и у медицинских регистраторов для размещения на информационном стенде.

Ответственность за актуальность копий и их соответствие оригиналу несёт старшая медицинская сестра.

| <b>Экземпляр</b> | <b>У кого хранится</b>                          |
|------------------|-------------------------------------------------|
| Оригинал         | Делопроизводитель                               |
| Копия 1          | Главный врач                                    |
| Копия 2          | Директор медицинской клиники                    |
| Копия 3          | Старшая медицинская сестра                      |
| Копия 4          | Медицинские регистраторы (информационный стенд) |

13.2. При внесении изменений в настоящее Положение все копии подлежат замене на актуальную редакцию в срок не позднее 5 рабочих дней со дня утверждения изменений. Ответственность за своевременную замену несет старшая медицинская сестра.

Главный врач \_\_\_\_\_

Алёшечкин П.А.