Приложение № 1

Утверждено
Приказом АО «МЦ «СОВА Комфорт»
от «07» августа 2026 г. № 32

Положение
о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в АО «МЦ «СОВА Комфорт»

г. Саратов 2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом, регламентирующим порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг в АО «МЦ «СОВА Комфорт» (далее по тексту – Клиника).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 7 февраля 1992г. № 2300-I «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 мая 2026 г. № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными актами.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

- «платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые гражданам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров по желанию граждан при оказании медицинской помощи;

- «заказчик» - физическое лицо (юридическое лицо), заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в пользу Потребителя (Пациента).

Заказчик, приобретающий (заказывающий) услуги для себя, является Потребителем (Пациентом);

- «потребитель» - физическое лицо, являющееся Стороной договора оказания платных медицинских услуг (далее по тексту – Договор), и получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с условиями Договора.

Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- «исполнитель» («Клиника») - медицинская организация АО «МЦ Сова Комфорт» предоставляющая платные медицинские услуги;

- «медицинская организация» - юридическое лицо, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- «медицинский работник» - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, квалификацию и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности;

- «лечащий врач» - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию Потребителю медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

- «медицинская помощь» - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

- «медицинское вмешательство» - выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к Потребителю, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

- «информированное добровольное согласие» - письменный документ, в котором Потребитель информируется о сути получаемой медицинской услуги, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности, выданной Клинике в установленном законом порядке.

Перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Клиники (далее по тексту – Перечень), находится в открытом для ознакомления доступе для всех заинтересованных лиц, без ограничения. Данный Перечень размещен на официальном сайте Клиники – https://comfort.sovamed.ru/ (далее по тексту – Сайт), а также на информационных стендах (стойках, папках).

Сведения о лицензии Исполнителя (регистрационный номер лицензии, дата предоставления лицензии, лицензирующий орган, предоставивший лицензию, перечень выполняемых (оказываемых) работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, указанных в едином реестре лицензий Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения), также размещены на Сайте, а также на информационных стендах (стойках, киосках), папках Клиники.

Актуальная выписка из реестра лицензий доступна на сайте лицензирующего органа: https://roszdravnadzor.gov.ru/services/licenses.

Клиника определяет цены (тарифы) на платные медицинские услуги самостоятельно. Цена конкретной медицинской услуги (стоимость медицинской помощи), оказываемой Клиникой, определяется в Прейскуранте цен, действующим на дату оказания гражданам конкретной платной медицинской услуги.

1.5. Платные медицинские услуги в Клинике могут быть оказаны Потребителю:

- амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения), в том числе на дому при вызове медицинского работника;
- в дневном стационаре (в условиях, предусматривающих медицинское

наблюдение и лечение в дневное время, но не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения);

Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;

б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;

в) на основе клинических рекомендаций;

г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи).

2. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

2.1. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление (желание) Потребителя.

2.2. Информация, перечень которой закреплен действующим законодательством Российской Федерации, доводится Клиникой до сведения Потребителя посредством её размещения на Сайте, а также на информационных стендах (стойках, папках, киосках).

2.3. Перед заключением договора оказания платных медицинских услуг (далее по тексту – Договор) Клиника предоставляет в доступной форме, а Заказчик (Потребитель) обязуется ознакомиться со следующей информацией:

о возможности получения Потребителем соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

о том, что несоблюдение назначений (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника Клиники, предоставляющего платную медицинскую услугу), 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 потребителя;

об обязанности граждан, находящихся на лечении, в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях;

о Клинике (Исполнителе) (адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица (территориально обособленного структурного

подразделения юридического лица), основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика; о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее регистрационном номере лицензии, дата предоставления лицензии, лицензирующем органе, предоставившим лицензию; адрес Сайта; перечне предоставляемых платных медицинских услуг с учетом номенклатуры медицинских услуг; медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации; графике работы медицинских работников; перечне категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления руководителем Клиники; образцах договоров (указанные сведения и информация размещены на Сайте в разделе «Документы и лицензии», а также на информационных стендах (стойках, киосках, папках), расположенных в Клинике (ах), и доводятся до Заказчика (Потребителя) с использованием указанных информационных ресурсов);

о стандартах медицинской помощи и клинических рекомендациях (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги (данная информация размещена на Сайте и доступна на "Официальном интернет-портале правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций (https://cr.minzdrav.gov.ru/clin_recomend);

о том, что обращения (жалобы) в письменной форме могут быть направлены по адресу места нахождения медицинской клиники Исполнителя: 410012, г. Саратов, ул. Большая Казачья, 80, а также по адресу электронной почты: comfort-office@sova.clinic

2.4. По требованию Заказчика (Потребителя) Исполнителем для ознакомления предоставляется выписка из единого государственного реестра юридических лиц, а также иная информация, предоставление которой является обязательным в силу законодательства РФ.

2.5. Предоставление платных медицинских услуг оформляется Договором, который заключается между Клиникой и Заказчиком (Потребителем или законным представителем), имеющим намерение приобрести, либо приобретающим платные медицинские услуги.

2.6. Договор заключается в письменной форме при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

Документами, удостоверяющими личность, являются:

- для граждан Российской Федерации: документ, удостоверяющий личность гражданина, выданный уполномоченным государственным органом (паспорт гражданина РФ); военный билет, временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета, удостоверение личности военнослужащего, персональная электронная карта (для военнослужащих РФ); временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта в порядке, утверждаемом

уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; справка установленной формы, выдаваемая гражданам Российской Федерации, находящимся в местах содержания под стражей подозреваемых и обвиняемых, в порядке, утверждаемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- для иностранных граждан: паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина; документ, удостоверяющий право иностранного гражданина на проживание в Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством (вид на жительство, разрешение на временное проживание);

- для лиц без гражданства в Российской Федерации: документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешение на временное проживание; временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации; вид на жительство; иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства;

- для отдельных категорий лиц, находящихся на территории РФ: документ, удостоверяющий личность на период рассмотрения заявления о признании гражданином РФ или о приеме в гражданство РФ; удостоверение беженца; свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ по существу; свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ.

2.7. Договор должен содержать следующую информацию:

а) сведения об Клинике:

наименование и фирменное наименование (при наличии) медицинской организации - юридического лица, адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

сведения о лицензии (регистрационный номер лицензии, дата предоставления лицензии, лицензирующий орган, предоставивший лицензию, перечень выполняемых (оказываемых) работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, указанных в едином реестре лицензий Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, в рамках предоставляемых в соответствии с договором платных медицинских услуг);

б) сведения о Потребителе:

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и номер телефона;

данные документа, удостоверяющего личность (за исключением случаев предоставления платных медицинских услуг анонимно);

в) сведения о законном представителе Потребителя или лице, заключающем договор от имени потребителя:

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и номер телефона;

данные документа, подтверждающего полномочие законного представителя потребителя или полномочие лица, заключающего договор от имени потребителя, на заключение договора;

г) сведения о Заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель потребителя - одно и то же лицо):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и номер телефона заказчика - физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя;

данные документа, удостоверяющего личность заказчика - физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя;

наименование, адрес в пределах места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика заказчика - юридического лица;

адрес места осуществления деятельности и основной государственный регистрационный номер заказчика - индивидуального предпринимателя;

д) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

е) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

ж) срок предоставления платных медицинских услуг;

з) сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя:

фамилия, имя, отчество (при наличии);

должность;

документ, подтверждающий полномочия указанного лица;

и) подписи исполнителя и потребителя (заказчика), а в случае, если заказчик является юридическим лицом, - должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

к) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

л) порядок изменения и расторжения договора;

м) порядок и условия выдачи потребителю (законному представителю потребителя) после исполнения договора исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;

н) уведомление потребителя и (или) заказчика о том, что несоблюдение назначений (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок

или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя

о) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

2.8. Клиника не оказывает платные медицинские услуги гражданину анонимно.

2.9. Количество экземпляров договора соответствует количеству сторон (кроме случаев заключения договора дистанционным способом).

Договор хранится в порядке, определенном законодательством об архивном деле в Российской Федерации.

2.10. Правом подписи Договора со стороны Клиники обладает главный врач или лицо, исполняющее обязанности главного врача на время его отсутствия.

При подписании настоящего Договора Исполнитель вправе использовать факсимильное воспроизведение подписи с помощью средств механического копирования (факсимиле), являющегося аналогом собственноручной подписи и имеющего юридическую силу (если иной способ подписания не выбран Сторонами).

2.11. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором на оказание платных медицинских услуг, исполнитель обязан предупредить Заказчика (Потребителя) о необходимости предоставления таких услуг. Предоставление Исполнителем дополнительных платных медицинских услуг оформляется отдельным дополнительным соглашением к настоящему Договору (Приложением к Договору), которое подписывается Сторонами.

2.12. Отказ Потребителя от предлагаемой Исполнителем медицинской помощи (вмешательства) либо отказ в предоставлении соответствующих документов, являющихся обязательными в силу законодательства РФ, является основанием для отказа Исполнителя в заключении Договора, Дополнительного соглашения, Приложения к договору/дополнительному соглашению.

2.13. На оказание платных медицинских услуг, предусмотренных договором, может быть составлена твердая или приблизительная смета. Составление такой сметы по требованию Заказчика (Потребителя) обязательно (смета является неотъемлемой частью договора).

2.14. Факт оказания платных медицинских услуг по Договору оформляется актом оказанных медицинских услуг, подписанным Сторонами (Потребителем (законным представителем) и медицинским работником). В случае неподписания акта и отсутствия мотивированных возражений со стороны Заказчика (Потребителя, законного представителя) по качеству и объему оказанных услуг в течение 1 (одних) суток с даты оказания услуги Заказчику (Потребителю), услуги считаются оказанными надлежащим образом и приняты Заказчиком (Потребителем) в полном объеме и подлежащими оплате.

2.15. В случае отказа Заказчика (Потребителя) после заключения Договора от получения платных медицинских услуг Договор прекращается, при этом Заказчик (Потребитель) оплачивают Исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору.

2.16. Прекращение Договора влечет прекращение оказания услуг, предусмотренных таким Договором. При отсутствии заявления Заказчика (Потребителя) о возврате неиспользованных денежных средств по Договору остаток денежных средств учитывается на Лицевом счете Заказчика (Потребителя) до получения Клиникой соответствующего распоряжения Заказчика (Потребителя).

2.17. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить оказанную Клиникой медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены Договором.

2.18. Заказчику (Потребителю) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий факт осуществления расчета за предоставленные платные медицинские услуги (кассовый чек или бланк строгой отчетности).

2.19. Заключение Договора и оплата медицинских услуг Заказчиком в случаях, если Заказчик выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию Потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

3. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг

3.1. Клиника обеспечивает соответствие предоставляемых медицинских услуг требованиям и стандартам, предъявляемым к медицинским услугам, методам профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.

3.2. Платные медицинские услуги предоставляются с учетом номенклатуры медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по письменной просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

3.3. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

При этом медицинское вмешательство без согласия Заказчика (Потребителя) допускается если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и, если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители. При отказе от медицинского вмешательства гражданину, одному из родителей или иному законному представителю лица, в доступной для него форме разъясняются возможные последствия такого отказа, который оформляется письменно в соответствии с действующим законодательством.

3.4. Медицинские услуги оказываются Потребителю в установленный режим работы Клиники.

График работы Клиники, а также График работы медицинских работников

(часы и дни приема) доводится до сведения Потребителя путем размещения информации на Сайте и информационных стендах (стойках, киосках), расположенных в Клинике.

3.5. Оказание платных медицинских услуг осуществляется в порядке предварительной записи. Предварительная запись Заказчика (Потребителя) на прием осуществляется через официальной сайт Клиники, посредством «личного кабинета пациента» (круглосуточно), непосредственно в регистратуре Клиники или по номеру телефона 911-112 (в часы работы Клиники). В особых случаях, включая необходимость получения неотложной помощи, услуги предоставляются Потребителю без предварительной записи и/или вне установленной очереди.

День и время проведения приема специалиста или проведения лабораторных и диагностических мероприятий определяется с учетом графика работы соответствующего медицинского работника (специализированного кабинета, лаборатории) на момент обращения Потребителя.

3.6. На непосредственный прием в Клинику Потребителю необходимо прибыть за 15 минут до приема для оформления в регистратуре Клиники документов (договора оказания платных медицинских услуг, информированного добровольного согласия, согласия на обработку персональных данных и др.).

3.7. В случае если время опоздания Потребителя на прием превышает 10 минут, Клиника вправе отказать Потребителю в приеме, если такой график может привести к смещению дальнейшего времени и созданию дискомфорта для следующих пациентов. Потребителю может быть администратором предложено перенести прием на ближайшее свободное и удобное время.

3.8. Потребитель может быть принят без предварительной записи только после согласования администратором с медицинским работником внепланового посещения при наличии свободного времени.

3.9. Срок начала предоставления (оказания) конкретной услуги определяется датой и временем обращения Потребителя за получением услуги к Исполнителю. Сроки предоставления конкретных услуг, проведения лечения определяются и конкретизируются по согласованию с Потребителем, исходя из периода, необходимого для выполнения предусмотренных регламентирующими медицинскую деятельность нормативными документами, профилактических, диагностических и лечебных мероприятий; общего соматического статуса Потребителя; его психоэмоционального состояния; наличия у него и у врача, иного специалиста Исполнителя свободного времени, остроты клинической ситуации, наличия возможности и необходимого медицинского оборудования. Количество приемов определяется индивидуально.

3.10. Клиника не оказывает услуг скорой медицинской помощи. В случае необходимости оказания скорой медицинской помощи осуществляется медицинская эвакуация, представляющая собой транспортировку пациента в целях спасения жизни и сохранения здоровья Медицинская эвакуация осуществляется выездными бригадами скорой медицинской помощи с

проведением во время транспортировки мероприятий по оказанию медицинской помощи, в том числе с применением медицинского оборудования. Скорая медицинская помощь оказывается пациентам силами выездных экстренных консультативных бригад скорой медицинской помощи по вызову Клиники в случае невозможности оказания в Клинике необходимой медицинской помощи.

3.11. Клиника при наличии технической и кадровой возможности может предоставлять отдельные медицинские услуги на дому (за исключением воскресенья и праздничных дней) с 08.00 часов до 20.00 часов) по предварительной записи Потребителя. Данная консультация врача возможна в случае, если для оказания эффективной медицинской помощи Потребителю не требуются условия лечебного учреждения, в том числе по соблюдению санитарно-эпидемиологического режима; если состояние здоровья Потребителя позволяет оказать ему необходимую помощь в домашних условиях. Для этого Потребителю необходимо обратиться в регистратуру Клиники посредством телефонной связи для согласования даты, времени и места проведения консультации. Отсутствие Потребителя по указанному в вызове адресу, а также отказ Потребителя принять сотрудника Клиники рассматриваются как немотивированный отказ от оказания медицинской помощи и квалифицируется как ложный вызов. Ложный вызов обозначается как услуга «Оказание медицинской помощи на дому» и оплачивается согласно Прейскуранту, действующему на день оказания услуги.

4. Ответственность Клиники при предоставлении платных медицинских услуг

4.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Претензии и споры, возникающие при оказании платных медицинских услуг населению, рассматриваются в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке.

4.4. При предъявлении Заказчиком (Потребителем) требований, связанных с предоставлением платных медицинских услуг, в том числе при обнаружении недостатков предоставленных платных медицинских услуг, Исполнитель рассматривает и удовлетворяет предъявленные требования (направляет отказ в удовлетворении предъявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей».