

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора
МУП «ЦРА №20» МО «Конаковский район»
от «28» 06 2014 г. № 34



ПОЛОЖЕНИЕ
о предоставлении МУП «ЦРА №20» МО «Конаковский район»
платных медицинских услуг

1. Общие положения

1.1. Положение о предоставлении платных медицинских услуг МУП «ЦРА №20» МО «Конаковский район» юридическим и физическим лицам (далее - Положение) определяет условия и порядок предоставления МУП «ЦРА №20» МО «Конаковский район» (далее – Медицинская организация, Исполнитель) платных медицинских услуг физическим и юридическим лицам.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.12г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Гражданским Кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ); Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Федеральным Законом от 27.11.1992г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»; Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»; Уставом Медицинской организации.

1.3. Определение и толкование понятий, используемых в настоящем Положении:

1.3.1. **Платные медицинские услуги** – медицинские услуги, а также иные услуги, связанные с оказанием медицинских услуг, предоставляемые на возмездной (платной) основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств, не запрещенных законодательством Российской Федерации, на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее – договор).

1.3.2. **Медицинская организация** – юридическое лицо, осуществляющее медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в установленном законодательством РФ порядке.

1.3.3. **Потребитель** - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона от 21.11.12г. №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.3.4. **Заказчик** – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.

1.3.5. **Исполнитель** – Медицинская организация, оказывающая платные медицинские услуги потребителям.

1.3.6. **Прейскурант** – перечень и стоимость медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором, утвержденных директором Медицинской организации.

1.3.7. **Лицензия** – сведения о номере последней лицензии на осуществление медицинской деятельности, дате регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность организации в соответствии с лицензией,

наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг) составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

1.5. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

1.6. Настоящее Положение в доступной форме доводится представителем(ями) Медицинской организации до сведения Потребителя (Заказчика) в соответствии с требованиями изложенными в Постановлении Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

2. Основания и условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Основаниями для предоставления платных медицинских услуг являются оказание медицинских услуг по инициативе Потребителя (Заказчика) вне порядка и условий, установленных Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

2.2. Основанием предоставления платных медицинских услуг (медицинских услуг на возмездной основе) является желание гражданина получить конкретную услугу на платной основе, оформленную в виде договора.

Платные медицинские услуги также могут оказываться Медицинской организацией по договору с юридическим лицом на оказание медицинских услуг работникам юридического лица и членам их семей, а также по договорам с медицинскими страховыми организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.3. Перед заключением договора Потребителю (Заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения 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 по месту своего прикрепления.

2.4. Медицинская организация не входит в рамки программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.5. Цены на предоставляемые платные медицинские услуги определяет директор Медицинской организации и утверждает в виде Прейскуранта.

2.6. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядок оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

3. Порядок предоставления платных медицинских услуг

3.1. Медицинская организация обеспечивает Потребителей (Заказчиков) достоверной информацией в доступной форме (на стенде, размещенном в общедоступном месте, в Интернете на сайте Медицинской организации):

- о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости (Прейскурант услуг);
- об условиях предоставления и получения платных медицинских услуг;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг,
- об уровне их профессионального образования и квалификации;

- режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

3.2. Медицинская организация обеспечивает соответствие предоставляемых медицинских услуг требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.

3.3. Предоставление медицинских услуг происходит в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись на прием осуществляется через администратора Медицинской организации по телефону 8(48242) 3-67-31 или путем личного обращения Потребителя (Заказчика) к администратору Медицинской организации. При наличии очереди на определенные виды медицинских услуг среди Потребителей (Заказчиков), предоставление медицинской услуги осуществляется в порядке этой очереди.

3.4. Если Потребитель (Заказчик) обратился в Медицинскую организацию впервые, в назначенный день, не позднее чем за 15 минут до приема, необходимо обратиться к администратору для оформления медицинской карты и заключения договора на предоставление платных медицинских услуг, а также для получения иной информации в связи с заключением договора. После оформления необходимой документации обратиться в кабинет конкретного специалиста, оказывающего медицинскую услугу.

3.5. Потребитель (Заказчик), опоздавший на 15 минут и более, считается не явившимся. Он должен обратиться в регистратуру для осуществления перезаписи и может быть принят только при наличии свободного времени у специалиста.

3.6. В ряде случаев врач-специалист может рекомендовать повторно пройти те или иные исследования, выполненные в других медицинских организациях.

3.7. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации 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.

Информированное добровольное согласие дается гражданином или его законным представителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан. Информированное добровольное согласие должно быть получено представителем(ями) Медицинской организации до момента оказания платной медицинской услуги.

3.8. Медицинская организация обязана своевременно информировать Потребителя (Заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) и иные обстоятельства, зависящие от Потребителя (Заказчика), могут снизить качество оказываемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок, или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Потребителя (Заказчика).

3.9. Врач-специалист по согласованию с главным врачом может отказаться от наблюдения и лечения Потребителя (Заказчика), если это не угрожает жизни самого Потребителя (Заказчика), в случаях несоблюдения Потребителем (Заказчиком) врачебных предписаний, условий заключенного с ним договора или настоящего положения.

3.10. При оказании платных медицинских услуг Медицинская организация соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

4. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

4.1. Платные медицинские и иные услуги оказываются Медицинской организацией на основе договоров, регламентирующих условия и сроки их предоставления, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон. Договор об оказании платных медицинских услуг заключается в простой письменной форме.

4.2. В случае отказа Потребителя (Заказчика) после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Медицинская организация информирует Потребителя (Заказчика) о расторжении договора по инициативе Потребителя (Заказчика), при этом последний оплачивает Медицинской организации фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

4.3. Заключение договора на получение платных медицинских услуг и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Федеральным Законом от 27.11.1992г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

4.4. Оплата оказанной медицинской помощи проводится Потребителем (Заказчиком) путем предварительной оплаты наличными денежными средствами в размере 100% стоимости оказанных услуг (в соответствии с Прейскурантом) в кассу Медицинской организации (наличный расчет) или путем перечисления денежных средств на расчетный счет Медицинской организации (безналичный расчет) непосредственно перед оказанием услуги. По согласованию сторон оплата за медицинскую услугу может осуществляться Потребителем (Заказчиком) после получения услуги в Медицинской организации, но не позднее дня, в который была оказана услуга.

4.5. Потребителю (Заказчику) выдается документ, подтверждающий произведенную оплату за предоставленные медицинские услуги (контрольно-кассовый чек).

4.6. Оказанная Потребителю (Заказчику) платная медицинская услуга может быть оплачена любым третьим лицом, в том числе юридическим лицом, на основании договоров, перечней и стоимости медицинских услуг, установленных такими договорами.

4.7. В случае отказа Потребителя (Заказчика) от услуги в ходе её оказания, ранее оплаченная стоимость возвращается Потребителю (Заказчику) за вычетом фактически понесенных Медицинской организацией затрат.

4.8. Возврат денежных средств Потребителю (Заказчику) производится в кассе Медицинской организации по его письменному заявлению с указанием причин обращения за возвратом уплаченного, при предъявлении Потребителем (Заказчиком) паспорта и документа, подтверждающего оплату медицинской услуги в Медицинской организации.

4.9. Возврат денежных средств Потребителю (Заказчику) осуществляется в следующих случаях:

- в случае отказа Потребителя (Заказчика) от медицинской услуги;
- в случае отсутствия показаний или наличия противопоказаний для проведения конкретной медицинской услуги;
- в случае невозможности Потребителя (Заказчика) явиться для проведения медицинской услуги в указанное время, и отсутствии возможности у Медицинской организации предоставить Потребителю (Заказчику) другое время;

- в случае наличия медицинских показаний для замены одной медицинской услуги на другую;
- в случае ненадлежащего оказания Медицинской организацией услуги по основаниям, установленным действующим законодательством Российской Федерации.

5. Порядок оформления медицинских документов и предоставления информации

5.1. Основными документами по оказанию медицинских услуг Потребителю (Заказчику) являются амбулаторная карта, договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг. Данные документы отражают историю обследования и лечения Потребителя (Заказчика) и являются собственностью Медицинской организации.

5.2. Информация о состоянии здоровья Потребителя (Заказчика), в том числе о факте обращения его за медицинской помощью является врачебной тайной, ее неразглашение охраняется законодательством РФ.

5.3. Информация о состоянии здоровья Потребителя (Заказчика) может быть предоставлена по основаниям, установленным в Федеральном законе «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», а именно в целях проведения медицинского обследования и лечения, если гражданин не может выразить свою волю, при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений, по запросу органов дознания и следствия, суда, по запросу органов прокуратуры, органов уголовно-исполнительной системы.

5.4. Амбулаторная карта Потребителя (Заказчика) хранится в архиве Медицинской организации в течение 25 лет с момента последнего обращения Потребителя (Заказчика).

5.5. Хранение медицинской карты самим Потребителем (Заказчиком) на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

5.6. По требованию лица, оплатившего медицинские услуги, выдается справка установленной формы об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы.

5.7. По письменному заявлению на имя руководителя Медицинской организации Потребителю (Заказчику) может быть выдана копия медицинской карты. Такое заявление может быть подано Потребителем (Заказчиком) лично, либо его законным представителем с обязательным предъявлением документа, подтверждающего полномочия на представление интересов Потребителя (Заказчика). Изготовление надлежащей копии производится в течение 10 (десяти) рабочих дней не считая дня подачи заявления.

6. Организация предоставления платных медицинских услуг в Медицинской организации

6.1. Предоставление платных медицинских услуг в Медицинской организации регламентируется действующим законодательством Российской Федерации, законодательством Тверской области, Прейскурантом цен на платные медицинские услуги, утвержденным директором Медицинской организации, локальными, нормативными и иными актами Медицинской организации, настоящим Положением.

6.2. Подписание договора Потребителем (Заказчиком) является подтверждением того, что Потребитель (Заказчик) до момента его заключения был ознакомлен с настоящим Положением.

7. Права и обязанности Потребителя (Заказчика)

7.1. При обращении в Медицинскую организацию Потребитель (Заказчик) имеет право на:

7.1.1. Выбор врача, получение консультаций врачей-специалистов.

7.1.2. На выбор даты и времени визита к врачу-специалисту Медицинской организации, включая перенос ранее согласованных даты и времени визита на иные,

согласованные Сторонами, дату и время, при наличии объективной возможности со стороны Медицинской организации.

7.1.3. На достоверную, своевременную и полную информацию о состоянии своего здоровья.

7.1.4. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.

7.1.5. Отказ от медицинского вмешательства.

7.1.6. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

7.1.7. Потребитель (Заказчик) вправе отказаться в любое время от получения медицинской услуги и получить внесенную авансом сумму с возмещением Медицинской организации фактически оказанных медицинских услуг согласно действующему Прейскуранту на момент оказания услуг.

7.2. За реализацию прав Потребителя (Заказчика) в Медицинской организации отвечает директор.

7.3. При обращении в Медицинскую организацию Потребитель (Заказчик) **обязан:**

7.3.1. Оплатить предоставленные Исполнителем медицинские услуги, перечень которых указан в Приложении к Договору согласно Прейскуранту цен (тарифов).

7.3.2. Предоставить Исполнителю (медицинскому работнику, предоставляющему платные медицинские услуги) данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных не Исполнителем (при их наличии), а также сообщить все известные сведения о состоянии своего здоровья, в том числе об аллергических реакциях на лекарственные средства, о заболеваниях и иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения.

7.3.3. Ознакомиться с порядком и условиями предоставления платных медицинских услуг.

7.3.4. Выполнять все медицинские предписания, назначения, рекомендации медицинских работников, оказывающих медицинские услуги.

7.3.5. При предоставлении медицинских услуг сообщать Исполнителю (медицинскому работнику, предоставляющему платные медицинские услуги) о любых изменениях самочувствия.

7.3.6. Отказаться на весь период предоставления медицинских услуг, от употребления наркотиков и лекарств, их содержащих, психотропных препаратов, алкогольсодержащих напитков.

7.3.7. Не осуществлять самостоятельного лечения, согласовывать с Исполнителем (медицинским работником, предоставляющим платные медицинские услуги) употребление любых терапевтических препаратов, лекарств, лекарственных трав и т. д.

7.3.8. Соблюдать график приема медицинских работников, предоставляющих медицинские услуги по настоящему Договору.

7.3.9. Соблюдать внутренний режим нахождения в медицинской организации, лечебно-охранительный режим, правила техники безопасности и пожарной безопасности.

8. Обязанности и права Медицинской организации

8.1. При оказании медицинских услуг Медицинская организация **обязана:**

8.1.1. Уважительно и гуманно относиться к Потребителю (Заказчику).

8.1.2. Согласовать с Потребителем (Заказчиком) характер и объем оказания медицинских услуг.

8.1.3. Оказать Потребителю платные медицинские услуги качественно в полном объеме в соответствии с Перечнем оказываемых Потребителю платных медицинских услуг.

8.1.4. Обеспечить участие квалифицированного медицинского персонала для предоставления медицинских услуг.

8.1.5. Исполнитель обязан предоставить дополнительные медицинские услуги по экстренным показаниям, для устранения угрозы жизни Потребителя, при внезапных острых заболеваниях и осложнениях, без взимания платы.

8.1.6. Вести всю необходимую медицинскую документацию, в установленном действующим законодательством РФ порядке.

8.1.7. Исполнитель обязан предупредить Потребителя, в случае, если требуются дополнительно оплачиваемые медицинские услуги, которые Исполнитель не вправе оказывать без согласия Заказчика.

8.1.8. Исполнитель обязан соблюдать конфиденциальность всей информации, касающейся здоровья Потребителя.

8.2. При осуществлении медицинской деятельности Медицинская организация **вправе:**

8.2.1. Самостоятельно определять график консультаций, процедур и график работы специалистов.

8.2.2. Отступить от запланированного графика лечения в случае опоздания Потребителя и/или занятости врача-специалиста, непосредственно осуществляющего лечение, отменить прием и/или перенести его на другое время;

8.2.3. Заменить врача при наступлении объективной невозможности проводить лечение данным врачом-специалистом, а также при необходимости направить Потребителя для консультации к другим собственным врачам-специалистам или в иную медицинскую организацию;

8.2.4. Самостоятельно в лице врачей-специалистов осуществлять выбор тактики и методики лечения, подбор материалов и медикаментов, определять количество выполняемых рентгенологических снимков, проведение других диагностических, профилактических и лечебных мероприятий, при условии наличия необходимости их осуществления.

8.2.5. Производить назначение медицинских препаратов, как включенных в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения, так и медицинских препаратов не включенных в указанный перечень.

8.2.6. Рекомендовать Потребителю определенные материалы и (или) медикаменты, стоимость которых превышает аналогичные материалы (медикаменты) при наличии для их применения (использования) медицинских показаний и (или) большего лечебного и (или) косметического эффекта.

8.2.7. Отказаться от предоставления услуг Потребителю в случаях, если тот хотя бы дважды безосновательно отказался от назначений врачей-специалистов Медицинской организации.

8.2.8. Получить от Потребителя (Заказчика) соответствующую расписку об отказе от медицинского вмешательства в случае его отказа от услуг, которые могли бы, по мнению Медицинской организации, уменьшить или снять опасность для его здоровья.

8.2.9. Не допустить на приём несовершеннолетнего ребёнка, недееспособного/частично дееспособного гражданина без законного представителя (родители, опекуны, попечители, иные законные представители на основании должным образом оформленной доверенности).

8.2.10. Не допустить на приём Потребителя (Заказчика) в случае отказа от подписания информированных добровольных согласий на медицинские вмешательства.

9. Контроль оказания платных медицинских услуг

9.1. Первичный контроль за соблюдением настоящего Положения осуществляется Врачебной комиссией Медицинской организации (далее – Врачебная комиссия) назначенной приказом директора Медицинской организации.

9.2. Рассмотрением претензий Потребителей (Заказчиков), связанных с оказанием платной медицинской услуги, занимается Врачебная комиссия в соответствии с пунктом

4.24 Приказа Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 г. № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

9.3. При поступлении претензии Врачебная комиссия рассматривает данную претензию и решает вопрос о ее обоснованности. На основании решения Врачебной комиссии главный врач Медицинской организации принимает решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении претензии.

На основании решения Врачебной комиссии, оформленного протоколом, Потребителю (Заказчику) предоставляется соответствующий ответ, в котором могут быть предложены варианты урегулирования возникших разногласий. Ответ на претензию Потребителя (Заказчика) подписывается главным врачом Медицинской организации.

9.4. К отношениям между Потребителем (Заказчиком) и Медицинской организацией применяется Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», которым предусмотрен 10-дневный срок для удовлетворения отдельных требований Потребителя (Заказчика).

9.5. Процедура рассмотрения устных и письменных обращений и жалоб Потребителей (Заказчиков) определена «Порядком рассмотрения обращений и жалоб граждан», утвержденным в Медицинской организации.

9.6. Контроль организации и качества оказания платных медицинских и иных услуг населению, а также правильности взимания платы за них осуществляют в пределах своей компетенции органы государственной власти и организации, на которые в соответствии с законодательством Российской Федерации возложены эти функции.

10. Ответственность Медицинской организации при предоставлении платных медицинских услуг

10.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации Медицинская организация несет ответственность перед Потребителем (Заказчиком) за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории России, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни граждан.

10.2. Медицинская организация освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если неисполнение или ненадлежащее исполнение им своих обязательств произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, несоблюдения Потребителем (Заказчиком) указаний (рекомендаций) представителя(ей) Медицинской организации (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, которое может снизить качество предоставляемой платной медицинской и иной услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Потребителя (Заказчика), а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

11. Ответственность Потребителя (Заказчика)

11.1. Потребители (Заказчики), находящиеся в помещении Медицинской организации обязаны соблюдать настоящее Положение, правила внутреннего распорядка и рекомендации врача.

11.2. Нарушение настоящего Положения, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

11.3. Неисполнение или не надлежащее исполнение своих обязанностей Потребителем, повлекшее ухудшение качества оказанной медицинской услуги, снимает ответственность врача за качество медицинской услуги.

11.4. За порчу мебели, оборудования и инвентаря произошедшую по вине Потребителя (Заказчика), последние несут материальную ответственность в размере стоимости испорченной вещи.

12. Гарантии качества

12.1. При оказании медицинских услуг Медицинская организация гарантирует:

- безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования путем санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Потребителя (Заказчика) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с собственной лицензией;
- проведение лечения врачами-специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр.