

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Медгард-Саратов»
А.Г. Шубин/
2018 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ о правилах
предоставления платных медицинских услуг
в ООО «Медгард-Саратов»**

1.Общая часть

Настоящее Положение разработано в соответствии с основными нормативно-правовыми документами РФ:

- Конституцией РФ;
- Гражданским кодексом РФ;
- Федеральным законом РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 07.02.98 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2012 года №291 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»»;
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20.12.2012г. №1177 «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства»;

- Перечнем определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, утвержденный приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2012 г. № 390н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 5 мая 2012 г. № 24082);
- Уставом Общества с ограниченной ответственностью «Медгард - Саратов».

2. Цели и задачи настоящего Положения.

2.1 Целью порядка оказания медицинских услуг является обеспечение прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации, а также на основе стандартов медицинской помощи.

2.2. Основными задачами настоящего Положения является установление правил предоставления на платной основе медицинской помощи и регламентация необходимых правовых, экономических и организационных условий для их реализации в целях наиболее полного обеспечения конституционного права граждан на получение медицинской помощи.

3. Основные понятия.

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

«**платные медицинские услуги**» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договор);

«**потребитель**» - физическое лицо, имеющее намерение получить, либо получающее медицинские платные услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом;

«**заказчик**» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести), либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

«**исполнитель**» - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям;

«**медицинская организация**» - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4. Условия и порядок оказания платных услуг.

4.1 Оказываемые платные услуги должны соответствовать требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации. Предоставление платных услуг осуществляется на основании перечня видов работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией на избранный вид медицинской деятельности № ЛО-64-01-003762 от 13 апреля 2017г., выданной Министерством здравоохранения Саратовской области (адрес: г. Саратов, ул. Железнодорожная д.72, корп.2, тел. (845-2) – 50-63-53).

4.2. ООО «Медгард-Саратов» определяет цены (тарифы) на предоставление платных медицинских услуг самостоятельно. Стоимость медицинской помощи или цена отдельной медицинской услуги, предоставляемой ООО «Медгард-Саратов», определяется из утвержденного Прейскуранта ООО «Медгард-Саратов».

4.3 Граждане имеют право на получение платных медицинских услуг предоставляемых как в клинике в рамках графика работы по предварительной записи, так и на дому в плановом порядке в будни, в том числе анонимно.

Платные медицинские услуги предоставляются в виде: профилактической помощи; консультативной помощи; лечебно-диагностической помощи; реабилитационной помощи; стационарной помощи, а также помощи на дому.

4.4. Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования по ценам (тарифам) на предоставляемые платные медицинские услуги, определенные исполнителем самостоятельно.

4.5. При предоставлении платных медицинских услуг должны строго соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

4.6. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.7. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

В случае если Федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

4.8. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии: Договора на оказание платных медицинских услуг, Информированного добровольного согласия об объеме и условиях оказываемых платных медицинских услуг (Приложение № 1), Согласия на обработку персональных данных (Приложение № 3), Приложения к договору на предоставление платных медицинских услуг по оказанию комплексной лечебно-профилактической помощи (Приложение № 4). Пациент вправе отказаться от назначенных диагностических мероприятий или процедур на любом этапе лечения, подписав при этом Отказ от медицинского вмешательства в отношении определенных видов вмешательств (Приложение № 5).

4.9. При оказании платных услуг граждане должны быть обеспечены бесплатной, доступной и достоверной информацией:

о режиме работы учреждения и графиках работы подразделений, кабинетов и специалистов (на электронных табло в холле клиники, на сайте клиники);

о перечне платных услуг с указанием их стоимости (общий прейскурант на кассе, на стойке администратора 1 этажа, на сайте клиники);

об условиях предоставления платных услуг (на стойке администратора 1 этажа, на сайте клиники);

о скидках для отдельных категорий граждан (информация на стенде около кассы)

об индивидуальной электронной карте пациента (об ID-карте информация за стойкой администраторов 1 этажа).

Кроме того, у администраторов и call-операторов клиники имеется вся необходимая для пациента информация о предоставляемых платных услугах

4.10. Осуществлять фото и видеосъемку на территории Клиники без согласования с Администрацией Клиники запрещено. Заявление о фото и видеосъемке рассматривается Администрацией Клиники в каждом конкретном случае индивидуально.

5. Порядок заключения договоров и оплаты медицинских услуг.

5.1. Договоры заключаются потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме. Виды договоров в ООО «Медгард-Саратов»: Договор на оказание платных медицинских услуг; Договор на предоставление платных медицинских услуг по оказанию комплексной лечебно-профилактической помощи; Договор на предоставление платных медицинских услуг по оказанию комплексной лечебно-профилактической помощи по программе «Юнона»; Договор на оказание платных медицинских услуг при выполнении инвазивных (оперативных) вмешательств; Договор на оказание платных медицинских услуг в условиях стационара.

5.2. Договоры на оказание платных медицинских услуг включают следующую информацию об ООО «Медгард-Саратов»:

наименование ООО «Медгард-Саратов», адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность ООО «Медгард-Саратов», в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего его лицензирующего органа;

реквизиты ООО «Медгард-Саратов»;

должность, фамилию, имя, отчество лица, заключающего договор от имени «Медгард-Саратов», и его подпись;

о физическом лице:

фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства, паспортные данные, электронную почту, телефон потребителя, и его подпись;

о юридическом лице:

- наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;

- должность, фамилию, имя, отчество лица, заключающего договор с ООО «Медгард-Саратов», от имени заказчика, и его подпись;

- реквизиты заказчика - юридического лица;

ответственность сторон за невыполнение условий договора;

порядок изменения и расторжения договора;

иные условия, определяемые по соглашению сторон.

перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором, с указанием стоимости и сроков оказания является приложением к договору об оказании платных медицинских услуг (Приложение №2);

5.3. Договор составляется в 3-х экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, а третий – у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2-х экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.

5.4. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета, составление которой по требованию потребителя (заказчика) или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

5.5. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика). Дополнительные медицинские услуги на возмездной основе предоставляются только с письменного согласия потребителя (заказчика).

5.6. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается, при этом исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает

исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

5.7. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором путем внесения денежных средств в кассу медицинской организации или безналичных средств на расчетный счет организации.

5.8. Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации исполнителем выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

5.9. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

5.10. Оплата полученной пациентом услуги производится на кассе на основании сформированного врачом, медицинской сестрой или иным специалистом клиники талоном на оплату в программе «Медиалог». По факту выполненных услуг оформляется акт о выполненных услугах с перечнем оказанных услуг с указанием их стоимости и сроков исполнения (Приложение № 2).

6. Ответственность за предоставление платных медицинских услуг.

6.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации за нарушение прав в сфере охраны здоровья, причинения вреда жизни и (или) здоровью при оказании гражданам платной медицинской помощи.

6.2. Вред, причиненный жизни (или) здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации. Возмещение причиненного вреда не освобождает медицинских работников от привлечения их к ответственности.

6.3. Учреждение вправе требовать от потребителя услуги (пациента) выполнения договорных обязательств (сроков, графиков получения услуг, сроков и объемов оплаты за оказанные услуги и т.д.)

6.4. Учреждение освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если докажет, что это произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законами РФ.

6.5. Претензии Пациента на качество лечения и сервис оформляются в письменной форме и рассматриваются Исполнителем в сроки, предусмотренные действующим Законодательством РФ. Претензии, касающиеся качества оказания платных медицинских услуг рассматривает

заместитель главного врача по лечебной работе, заместитель главного врача по ДМС (добровольное медицинское страхование), главный врач, в сложных клинических случаях претензии Пациента рассматриваются врачебной комиссией Клиники. По результатам рассмотрения претензии сторонами подписывается Соглашение о досудебном урегулировании претензии.

7. Правила предоставления гарантий.

7.1 Результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния здоровья, а действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, поэтому клиника, по независящим как от нее, так и от пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов.

7.2. Все гарантийные обязательства клиники по стоматологии указаны в «Положении о гарантийных обязательствах», которые являются обязательным приложением к договору с пациентом, и предоставляются только в случае выполнения пациентом следующих обязательств:

пациент обязан строго соблюдать назначения и рекомендации врача до начала лечения, во время и после лечения;

в случае возникновения боли, дискомфорта или других жалоб пациенту в течение 1-3 дней надо обратиться в клинику к любому врачу для диагностики и устранению причин этих расстройств;

пациент обязан поддерживать на соответствующем уровне гигиену полости рта, уход за ортопедическими, ортодонтическими конструкциями;

один раз в 6 месяцев (или чаще по назначению врача) пациенту надо посещать своего лечащего врача или любого другого доктора нашей клиники;

выполнение всех прочих обязательств по договору.

Действие настоящих правил распространяется на все подразделения клиники.