

УТВЕРЖДАЮ



Генеральный директор

ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»

/Пурцеладзе Н.В./

«01» сентября 2023г.

**Положение
о порядке и условиях предоставления платных медицинских
услуг в медицинской организации**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о предоставлении платных медицинских услуг в медицинской организации **ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»** (далее - Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006", Закона РФ «О защите прав потребителей» и определяет требования к оказанию платных медицинских услуг в **ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»** (далее – медицинская организация) гражданам с целью более полного удовлетворения потребности населения в медицинской помощи.

1.2. В настоящем Положении используются следующие понятия:

1.2.1. 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).

1.2.2. Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

1.2.3. 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 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

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

1.2.5. Исполнитель - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

1.3. Платные медицинские услуги предоставляются на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг должна оказываться:

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.

2.2. Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

2.3. Скорая, неотложная медицинская помощь всем категориям граждан оказывается бесплатно.

2.4. При заключении 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 (далее - соответственно программа, территориальная программа).

2.5. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьями 8 - 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Медицинская организация предоставляет достоверную, доступную и бесплатную следующую информацию:

1) сведения об медицинской организации: наименование, адрес места нахождения, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;

2) адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

3) информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию;

4) перечень платных медицинских услуг, стоимость, сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с программой и территориальной программой;

5) порядок и условия их предоставления и оплаты;

6) сведения о режиме работы;

7) на сайте организации и на информационных стендах размещается также информация: стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения ссылок на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций.

8) сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

9) сведения о медицинских работниках и графике работы участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации,

10) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

11) образцы договоров;

12) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг. **Перечень потребителей имеющих право на получение льготы устанавливается Положением о предоставлении скидок.**

13) адреса и телефоны надзорных органов в сфере здравоохранения.

По запросу потребителя медицинская организация предоставляет выписку из единого государственного реестра юридических лиц.

2.6. В случае временного приостановления деятельности медицинская организация для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий информирует потребителей путем размещения информации на сайте, либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого медицинская деятельность будет приостановлена.

3. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

3.1. При заключении договора потребителю и (или) заказчику предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

б) информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);

в) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

3.2. В договоре содержится информация об уведомлении потребителя и (или) заказчика о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

3.3. Положение о порядке направления и рассмотрения обращений (жалоб) от потребителей и (или) заказчиков в медицинской организации, как в устной, так и в письменной форме размещено на официальном сайте организации и на стенде медицинской организации в доступном месте.

Информация о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба) размещена на официальном сайте (www.zdravclinic.ru) и на стенде медицинской организации в доступном месте.

3.4. При предъявлении потребителем и (или) заказчиком требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), медицинская организация рассматривает жалобу (обращение) на Врачебной комиссии или руководителем медицинской организации. Заявленные требования подлежат удовлетворению или отказом в удовлетворении согласно принятому решению на врачебной комиссии или руководителем организации в сроки, установленные Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", в течение 10 (десяти) календарных дней с момента поступления требования.

3.5. Договор заключается в письменной форме и содержит следующую информацию:

а) сведения об исполнителе:

-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 на осуществление медицинской деятельности, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией;

- сведения о потребителе (при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения фиксируются со слов потребителя услуги):

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 телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

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

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

данные документа, удостоверяющего личность;

г) сведения о заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель являются одним лицом):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

данные документа, удостоверяющего личность заказчика;

данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя;

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

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

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

ж) условия и сроки ожидания 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) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

3.6. До заключения договора медицинская организация в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (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.

3.7. Договор составляется в экземплярах по количеству сторон.

В случае если договор заключается потребителем и медицинской организацией, он составляется в 2 экземплярах (кроме случаев заключения договора дистанционным способом).

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

3.8. На предоставление платных медицинских услуг составляется смета с указанием перечня медицинских услуг при этом она является неотъемлемой частью договора.

3.9. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, необходимо об этом предупредить потребителя (заказчика).

Без оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости медицинская организация, а также лечащий врач не вправе предоставлять медицинские услуги на возмездной основе, если иное не оговорено в основном договоре.

3.10. При предоставлении платных медицинских услуг расходы, связанные с оказанием гражданам медицинской помощи в экстренной форме, возмещаются медицинским организациям в порядке и размерах, которые установлены органами государственной власти субъектов Российской Федерации в рамках территориальных программ в соответствии с пунктом 10 части 2 статьи 81 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3.11. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается, при этом потребитель и (или) заказчик оплачивают фактически понесенные медицинской организацией расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

3.12. Заказчик и (или) потребитель вправе оплачивать медицинские услуги по договору до начала их оказания, путем внесения аванса, либо по выполнению каждого этапа на основании сметы (Приложения к договору) наличными/безналичными денежными средствами через кассу медицинской организации, либо путем перечисления денежных средств на расчетный счет организации. После оплаты медицинских услуг потребителю и (или) заказчику выдается кассовый чек установленного законодательством образца, подтверждающий произведенную оплату предоставляемых медицинских услуг.

В случае, если при расторжении договора, потребителем и (или) заказчиком были оплачены медицинские услуги до момента их оказания, указанные средства на основании заявления возвращаются потребителю и (или) заказчику.

3.13. В целях защиты прав потребителя медицинская организация по обращению потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);

б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;

в) рецептурный бланк с проставленным штампом "Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;

г) документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов).

3.14. Заключение договора и оплата медицинских услуг заказчиком в случаях, если заказчик выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим разделом. Оплата за предоставление услуги производится страховыми компаниями, юридическими и физическими лицами на основании и условиях, определенных в договоре на предоставление платных услуг, в соответствии с утвержденными в установленном порядке ценами и тарифами.

3.15. Исполнитель после исполнения договора выдает потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в соответствии со ст. 78 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и Приказа Минздрава России от 14.09.2020 N 972н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений"

4. Порядок предоставления платных медицинских услуг

4.1. Медицинская организация обязана оказывать качественные платные медицинские услуги в соответствии с условиями договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к таким услугам.

В случае если федеральным законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

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

В соответствии с ч. 6 ст. 20 Закона об охране здоровья граждан ИДС подписывается при выборе врача и медицинской организации на срок их выбора на определенные виды медицинского вмешательства.

4.3. Медицинская организация обязана при предоставлении платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

4.4. Потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме предоставляется следующая информация:

а) о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

б) об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

4.5. При предоставлении платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) Медицинская организация передает сведения об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями **Центрального банка Российской Федерации**.

4.6. Право на возврат денежной суммы, уплаченной потребителем и (или) заказчиком по договору, возникает в соответствии с главой III Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

5. Особенности оказания медицинских услуг (выполнения работ) при заключении договора дистанционным способом

5.1. Договор может быть заключен посредством использования сети "Интернет" на основании ознакомления потребителя и (или) заказчика с предложенным описанием медицинской услуги (дистанционный способ заключения договора).

5.2. При заключении договора дистанционным способом потребителю предоставляется следующая информация:

а) наименование (фирменное наименование) медицинской организации либо фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя;

б) основной государственный регистрационный номер исполнителя;

в) номера телефонов и режим работы исполнителя;

г) идентификационный номер налогоплательщика;

д) информация об оказываемой услуге (выполняемой работе), предусмотренная статьей 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей";

е) способы оплаты услуги (работы);

ж) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер лицензии, сроки ее действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию);

з) адреса, в том числе адреса электронной почты, по которым принимаются обращения (жалобы) и требования потребителей и (или) заказчиков.

5.3. Указанная в пункте 5.2 настоящего Положения информация или ссылка на нее размещается на главной странице сайта в сети "Интернет" www.zdravclinic.ru,

5.4. Договор с потребителем и (или) заказчиком считается заключенным со дня оформления потребителем и (или) заказчиком соответствующего согласия (акцепта), в том числе путем совершения действий по выполнению условий договора, включая внесение частично или полностью оплаты по договору с учетом положений статей 16.1 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Со дня получения согласия (акцепта) и осуществления потребителем и (или) заказчиком частичной или полной оплаты по нему все условия договора остаются неизменными и не должны корректироваться исполнителем без согласия потребителя и (или) заказчика.

5.5. При заключении договора Медицинская организация представляет потребителю и (или) заказчику подтверждение заключения такого договора. Указанное подтверждение должно содержать номер договора или иной способ идентификации договора, который позволяет потребителю и (или) заказчику получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

По требованию потребителя и (или) заказчика медицинская организация направляет потребителю и (или) заказчику экземпляр заключенного договора (выписки из него), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

5.6. Идентификация потребителя и (или) заказчика в целях заключения и (или) исполнения договора, заключенного дистанционным способом, может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

Согласие (акцепт) должно быть подписано электронной подписью потребителя и (или) заказчика (простой, усиленной неквалифицированной или усиленной квалифицированной) и усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица по доверенности или Директором.

5.7. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу в порядке и сроки, которые установлены договором, заключенным с исполнителем, с учетом положений статей 16.1 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

5.8. При заключении договора дистанционным способом отказ потребителя и (или) заказчика от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

5.9. Потребитель и (или) заказчик могут направить медицинской организации в любой форме и любым, включая дистанционный, способом требования, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной платной медицинской услуги), а медицинская организация обязана принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

5.10. Информация об изменении цены и перечня платных медицинских услуг подлежит доведению до потребителя путем размещения в сети «Интернет», на официальном сайте медицинской организации.

5.11. По решению Генерального директора приказом могут дополнительно устанавливаться льготы отдельным категориям потребителей, проводиться различные акции, дисконтные и бонусные программы.

6. Документооборот и маршрутизация пациента при предоставлении платных медицинских услуг

6.1. При первичном обращении пациента за оказанием платных медицинских услуг пациент подписывает документы (уведомление о необходимости соблюдать рекомендации, договор на оказание платных медицинских услуг, анкету здоровья, согласие на обработку персональных данных, оформляется медицинская карта) направляется на консультацию к врачу-специалисту.

6.2. Врачом-специалистом с пациентом до начала предоставления платных медицинских услуг подписывается добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство, оформляется смета (Приложение к договору) на виды и объем оказываемых платных медицинских услуг, которые определяются на основании согласованного с пациентом плана лечебно-диагностических мероприятий. Смета формируется с помощью программного обеспечения медицинским регистратором (администратором).

6.3. Один экземпляр договора, акт о выполнении платных медицинских услуг и Приложения к договору вклеиваются в медицинскую карту, второй экземпляр договора и акт о выполнении платных медицинских услуг остается на руках у пациента.

6.4. Хранение первичной медицинской документации осуществляется медицинской организацией на отдельно выделенных стеллажах, раскладка осуществляется по алфавиту согласно начальным буквам фамилии пациента.

6.5. В архив первичная медицинская документация передается через 5 лет с последней даты оказания пациенту платных медицинских услуг и подлежит хранению в течение последующих 25 лет.