

Положение о порядке и условиях оказания платных медицинских услуг ООО «Калита»

Настоящие Положение о порядке и условиях оказания платных медицинских услуг (далее по тексту – Положение), устанавливают порядок, условия и правила предоставления платных медицинских услуг, а также порядок заключения соответствующих договоров между обществом с ограниченной ответственностью «Калита» (далее по тексту - Организация) и гражданами или юридическими лицами.

Положение обязательно для выполнения всеми работниками Организации.

Данное Положение подлежит размещению для всеобщего ознакомления на информационных стендах салонов оптики, на сайте Организации «optic-odv.ru» в сети «Интернет».

1. Термины.

здоровье – состояние физического, психического и социального благополучия человека, при котором отсутствуют заболевания, а также расстройства функций органов и систем организма;

медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

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;

медицинское вмешательство – выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности;

профилактика – комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания;

диагностика – комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;

лечение – комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

потребитель- физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

заказчик - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

исполнитель - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие платные медицинские услуги в соответствии с договором;

медицинская организация – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее предоставление платных медицинских услуг на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

медицинский работник – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинском учреждении и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности, либо физическое лицо, которое является индивидуальным предпринимателем, непосредственно осуществляющим медицинскую деятельность;

лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному предоставлению пациенту медицинских услуг в период наблюдения за ним и его лечения;

заболевание – возникающее в связи с воздействием патогенных факторов нарушение деятельности организма, работоспособности, способности адаптироваться к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды при одновременном изменении защитно-компенсаторных и защитно-приспособительных реакций и механизмов организма;

состояние – изменения организма, возникающие в связи с воздействием патогенных и (или) физиологических факторов и требующие оказания медицинской помощи;

основное заболевание – заболевание, которое само по себе или в связи с осложнениями вызывает первоочередную необходимость оказания медицинских услуг в связи с наибольшей угрозой работоспособности, жизни и здоровью, либо приводит к инвалидности, либо становится причиной смерти;

сопутствующее заболевание – заболевание, которое не имеет причинно-следственной связи с основным заболеванием, уступает ему в степени необходимости оказания медицинских услуг, влияния на работоспособность, опасности для жизни и здоровья и не является причиной смерти;

качество медицинских услуг – совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинских услуг, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинских услуг, степень достижения запланированного результата.

2. Общие положения

2.1. Оказание платных медицинских услуг населению имеет своей целью более полное удовлетворение потребностей населения в различных видах медицинской помощи, установленных лицензией. Выписка из актуальной лицензии размещается в уголке потребителя и на сайте Организации в сети Интернет.

2.2. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное заключение договора заказчиком на получение одной или нескольких медицинских услуг, находящихся в сфере деятельности Организации, для себя либо для пациента, законным представителем которого он является.

2.3. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме утвержденного стандарта медицинской помощи либо по просьбе заказчика в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи по согласованию с Организацией.

3. Условия, при которых медицинская помощь не может быть оказана на платной основе

3.1. Медицинская помощь не может быть оказана Организацией на платной основе в случаях:

- отсутствия установленных оснований в разделе 2 настоящего Положения;
- оказания медицинской помощи по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний;
- отсутствия соответствующего договора об оказании услуг на платной основе с заказчиком;
- отсутствия информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством РФ об охране здоровья граждан;
- иных случаях, установленных действующим законодательством РФ.

4. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

4.1. Для оказания платных медицинских услуг Организация должна соблюдать следующие условия:

- наличие лицензии на соответствующие виды медицинской деятельности;
- наличие в уставе Организации права на предоставление медицинских услуг;
- наличие в штате Организации медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг с соответствующим уровнем их профессионального образования и квалификации;
- наличие информации 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;

- платные медицинские услуги должны предоставляться без ущерба для оказания бесплатной медицинской помощи при условии возможности их оказания за счет интенсивности труда;
- наличие прейскуранта с перечнем платных медицинских услуг, оказываемых Организацией, утвержденного генеральным директором Организации.

4.2. Организация обеспечивает всех своих заказчиков и пациентов достоверной информацией о предоставляемых платных медицинских услугах в полном объеме, в который входит в том числе:

- наименование и фирменное наименование (если имеется);
- адрес Организации (территориально обособленного структурного подразделения Организации), основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;
- адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Организации в соответствии с лицензией, срок действия, информация об органе, выдавшем лицензию);
- режим работы медицинской организации;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ 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.
- в случае временного приостановления деятельности Организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий Организация обязана информировать потребителей путем размещения информации на сайте Организации либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность Организации будет приостановлена.
- иные сведения в соответствии с действующим законодательством.

Данная информация доводится до сведения потребителей посредством размещения на сайте медицинской организации в сети "Интернет" и на информационных стендах (стойках) медицинской организации в наглядной и доступной форме.

Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги.

4.3. Организация предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:

- а) выписку из ЕГРЮЛ.
- б) копию устава Организации, свидетельства о государственной регистрации;
- в) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг). По требованию потребителя и (или) заказчика им должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:
 - а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
 - б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
 - в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
 - г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

4.4. Помимо информации, предусмотренной пунктом 4.2., Организация доводит до сведения потребителя и (или) заказчика следующую информацию:

- перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, с указанием цен в рублях;

- сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с программой и территориальной программой, в случае участия исполнителя в реализации территориальной программы;

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

- сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

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

- образцы договоров;

- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления руководителем Организации.

4.5. Организация определяет цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно.

4.6. Организация оказывает платные медицинские услуги на основании договоров возмездного оказания медицинских услуг заключаемых между Организацией и заказчиком.

Договор составляется в 3-х экземплярах, один из которых находится в Организации, второй – у заказчика, третий – у потребителя.

В случае если в договоре заказчик и потребитель являются одним и тем же лицом, договор составляется в 2-х экземплярах.

При заключении договора на оказание платных медицинских услуг по офтальмологии необходимо уточнять возраст заказчика, в случае, если имеются объективные признаки его несовершеннолетия. В целях уточнения возраста заказчик обязан предъявить паспорт, или иной документ удостоверяющий личность.

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

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

4.8. Договор регламентирует условия и сроки получения платных медицинских услуг, порядок расчетов, права и ответственность сторон. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. По требованию потребителя (заказчика) или Организации ее составление может являться обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора. Со стороны Организации договор на оказание пациенту платных услуг подписывается уполномоченным персоналом Организации. Список уполномоченных лиц с указанием должности утверждается приказом генерального директора Организации и (или) оформляется соответствующая доверенность.

4.9. В договоре должна содержаться 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.

4.10. Организация доводит до потребителя и (или) заказчика информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также сообщает почтовый адрес или адрес электронной почты, на которые может быть направлено обращение (жалоба).

При предъявлении потребителем и (или) заказчиком требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), Организация

рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

4.11. Оплата услуг, оказываемых Организацией, осуществляется в наличной и безналичной форме.

4.12. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Организация информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает Организации фактически понесенные Организацией расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

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

4.14. По требованию пациента, оплатившего услуги, Организация выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

- копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);
- справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;
- рецептурный бланк с проставленным штампом "Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;
- документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета).

4.15. В день оказания потребителю (заказчику) платной медицинской услуги выдаются:

- медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

В иной день, после оказания платной медицинской услуги указанные выше документы выдаются потребителю (заказчику) за плату.

4.16. Заказчик обязан:

- оплатить предоставленную Организацией медицинскую услугу в сроки и порядке, которые установлены договором;
- соблюдать условия, обеспечивающие Организации качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений.

4.17. Претензии и споры, возникшие между заказчиком и/или потребителем и Организацией, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.18. Организация ведёт статистический учёт предоставленных населению платных медицинских услуг и предоставляет необходимые отчётные данные в Федеральную службу государственной статистики.

4.19. Контроль за организацией, качеством оказания платных медицинских услуг населению осуществляют в пределах своей компетенции органы и организации, на которые в соответствии с законом и иными правовыми актами Российской Федерации возложена проверка деятельности медицинских учреждений.

5. Особенности заключения договора с несовершеннолетними и третьими лицами

5.1. Договор на оказание платных медицинских услуг может быть заключён непосредственно с несовершеннолетним, если последний был официально объявлен дееспособным. В этом случае договор заключается в порядке, указанном в разделе 4 настоящего Положения.

5.2. Договор на оказание платных медицинских услуг несовершеннолетнему в возрасте до 14 лет, заключается с его законным представителем. При этом в графе «Потребитель/Заказчик» договора указывается фамилия, имя, отчество законного представителя несовершеннолетнего, а также через «/» указываются фамилия, имя, отчество несовершеннолетнего гражданина, выступающего потребителем. В разделе «Потребитель/Заказчик» указываются данные заказчика, а также данные документа, подтверждающего полномочие законного представителя потребителя или полномочие лица, заключающего договор от имени потребителя, на заключение договора. Договор подписывает заказчик.

В случае, если по соглашению сторон (несовершеннолетнего и его законного представителя) договор заключается с несовершеннолетним в возрасте от 14 лет, его законный представитель должен дать письменное согласие на заключение этого договора по форме установленной приложением № 4 к настоящему положению.

5.3. Организация вправе заключить договор на оказание платных медицинских услуг с оплатой третьими лицами (родители совершеннолетних детей, престарелые родители и т.п.). При этом в договоре в графе «Потребитель/Заказчик» указывается фамилия, имя, отчество лица, намеревающегося произвести оплату, а также указываются фамилия, имя, отчество лица, в интересах которого заключается договор и выступающего в данном случае пациентом.

В разделе «Потребитель/Заказчик» указываются данные заказчика, а также пациента. Договор подписывает и заказчик, и пациент.

5.4. В случае, если договор на оказание платных медицинских услуг несовершеннолетнему в возрасте от 15 лет был подписан его законным представителем, но при этом несовершеннолетний в возрасте от 15 лет, которому предполагается оказание этих медицинских услуг, не дал Организации добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство, такой договор исполнению со стороны Организации не подлежит.

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

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

6.2. При заключении договора дистанционным способом потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомиться со следующей информацией:

- а) наименование (фирменное наименование) Организации;
- б) основной государственный регистрационный номер Организации;
- в) номера телефонов и режим работы Организации;
- г) идентификационный номер Организации;
- д) информация об оказываемой услуге (выполняемой работе), а также ее стоимости;
- е) порядок и способы оплаты медицинской услуги;
- ж) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (регистрационный номер лицензии, дата ее предоставления, 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.

6.3. Указанная в пункте 6.2. настоящего Положения информация или ссылка на нее размещается на главной странице сайта Организации в сети "Интернет".

6.4. 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.

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 Организацией без согласия потребителя и (или) заказчика.

6.5. При заключении договора 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 Организацией направляется потребителю и (или) заказчику экземпляр заключенного договора (выписки из него), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Организации.

6.6. 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".

6.7. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную Организацией медицинскую услугу в порядке и сроки, которые установлены договором, заключенным с Организацией.

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

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

7. Порядок предоставления платных медицинских услуг.

7.1. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан, которое является неотъемлемой частью заключенного договора.

Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора.

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

7.2. Организация обязана при предоставлении платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством в сфере охраны здоровья требования к ведению медицинской документации, порядку заполнения и срокам представления форм статистического учета и отчетности в сфере здравоохранения, а также к передаче сведений в единую государственную информационную систему в сфере здравоохранения в соответствии с требованиями законодательства.

7.3. Организация предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, об установленном диагнозе, о методах лечения, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, об их последствиях, а также о предполагаемых результатах лечения;;

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

7.3. При предоставлении платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) Организация обеспечивает передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации.

7.4. Первичный прием врача – первичное обращение к конкретному врачу в рамках договора между потребителем и Организацией и последующие обращения к этому врачу более чем через один месяц с момента первого обращения, независимо от причины обращения.

Повторный прием врача – повторное обращение к тому же врачу в течение одного месяца с момента первичного обращения.

Если с момента первичного обращения к врачу прошло более одного месяца, следующий прием даже по тому же вопросу у того же врача считается первичным.

Обращение потребителя к тому же врачу, имевшее место в течение месяца в других лечебно-профилактических учреждениях города, не является основанием для оформления первого обращения к данному врачу-специалисту в Организации как повторного.

8. Ответственность Организации и контроль за предоставлением платных медицинских услуг

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

8.2. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению Организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации.