

ООО «ЛДЦ МИБС –Улан-Удэ»

ПРИКАЗ № _____

от « 09 » января 2023 г.

**«Об условиях, порядке, форме
Предоставления платных медицинских услуг»**

В целях исполнения Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", постановления Правительства РФ от 4 октября 2012г №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Положение об оказании платных медицинских услуг в ООО «ЛДЦ МИБС-Улан-Удэ».
2. Главному бухгалтеру Дарибазарон Д.Э. довести настоящий приказ до сведения всех работников ООО «ЛДЦ МИБС-Улан-Удэ».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Дарим Дарибазарон Ц.Д.

«УТВЕРЖДАЮ»



/Дарийзорон Ц.Д./

«09» января 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**Об оказании платных медицинских услуг в
ООО «Лечебно-диагностический центр Международного института биологических систем –
Улан - Удэ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей"), Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 (далее - Правила предоставления медицинских услуг), Уставом ООО «Лечебно-диагностический центр Международного института биологических систем – Улан - Удэ».

1.2. Настоящее Положение определяет нормы поведения пациентов и иных посетителей, условия и порядок предоставления платных медицинских услуг (далее по тексту – услуги), порядок их оплаты в ООО «Лечебно-диагностический центр Международного института биологических систем – Улан - Удэ» (далее по тексту – Медицинский центр).

1.3. Настоящее Положение размещается для всеобщего ознакомления в свободном и доступном для ознакомления месте информационных стендах и на сайте медицинской организации <https://ulan-ude.ldc.ru/>.

1.4. Основной формой оказания медицинской помощи (медицинских услуг) в Медицинском центре является плановая медицинская помощь – медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

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

Условия оказания медицинской помощи (медицинских услуг) – амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения).

1.6. Применимые термины и определения:

Пациент (Потребитель) – физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинских услуг независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

Заказчик – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу Пациента (например, один из родителей в пользу ребенка, муж в пользу жены, работодатель в пользу работника и т.п.)

Посетителем Медицинского центра признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании (помещении) Медицинского центра, для которого Медицинский центр не является местом работы.

1.7. Несоблюдение указаний и рекомендаций Медицинского центра (медицинского работника, непосредственно предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказать на состоянии здоровья Пациента.

II. Правила поведения в Медицинском центре

2.1. Пациент (Посетитель) обязан обуть бахилы при входе в Медицинский центр, оставить верхнюю одежду в шкафу в регистратуре Медицинского центра.

2.2. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в здании (помещении) Медицинского центра только в сопровождении близких родственников, опекунов, педагогов, других сопровождающих их лиц.

2.3. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения его указаний.

2.4. Медицинская карта пациента является собственностью Медицинского центра.

2.5. Пациент обязан: 2.5.1. проявлять в общении с медицинским работником такт и уважение, быть выдержаным, доброжелательным; 2.5.2. не приходить на прием к врачу в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического, токсического и иного); 2.5.3. своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине; 2.5.4. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники; 2.5.5. соблюдать установленный порядок деятельности Медицинского центра и нормы поведения в общественных местах; 2.5.6. не вмешиваться в действия лечащего врача и не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи; 2.5.7. не допускать проявления неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Медицинского центра; 2.5.7. бережно относиться к имуществу Медицинского центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Медицинского центра; 2.5.8. выполнять рекомендации при прохождении различных методик лечения; 2.5.9. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания; 2.5.10. информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут оказаться на качестве лечения; 2.5.11. в случае своего согласия подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, составленное в письменной форме; 2.5.12. в случае отказа от медицинского вмешательства, составленный в письменной форме; 2.5.13. неукоснительно выполнять все предписания и назначения лечащего врача; 2.5.14. немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

2.6. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения в центре работники Медицинского центра вправе им делать соответствующие замечания и применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

2.7. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (согласовав с главным врачом), если это не угрожает жизни пациента, в случае несоблюдения пациентом настоящих правил поведения в Медицинском центре и законных требований работников Медицинского центра.

III. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг

3.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых медицинских услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администраторов Медицинского центра, в том числе по телефону.

3.2. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи (заранее или в день обращения), осуществляющейся как при непосредственном обращении в регистратуру Медицинского центра, так и по телефону Медицинского центра.

3.3. Пациент должен прийти на прием заранее, не менее чем за 10 минут до назначенного времени приема для оформления соответствующей документации (договора, согласия на обработку персональных данных, анкеты о состоянии здоровья).

3.4. В случае опоздания Пациента более чем на 15 минут назначенного времени Медицинский центр имеет право отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих пациентов. Опоздавшему пациенту администратор предлагает перенести прием на другое свободное время.

3.5. В случае непредвиденного отсутствия врача или других чрезвычайных обстоятельств, администратор Медицинского центра предупреждает об этом Пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному Пациентом при записи.

3.6. Если Пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора Медицинского центра.

3.7. Договор на оказание платных услуг в отношении несовершеннолетнего от 0 до 14 лет заключается (подписывается) его законным представителем (родителем, усыновителем, опекуном). В случае, если сопровождающее ребенка лицо не является его законным представителем, при себе необходимо иметь доверенность на заключение договора и дачу информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, оформленную по форме, прилагаемой к настоящим Порядку.

3.8. Медицинский центр является участником Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи обязательного медицинского страхования (ОМС). До заключения Договора об оказании платных услуг Пациент уведомляется о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (полиса ОМС). Полный текст Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи размещен на сайте Территориального Фонда обязательного медицинского страхования Республики Бурятия.

3.9. Сведения об образовании, специализации (специальности) и квалификации врачей размещены на информационном стенде, на сайте Медицинского центра.

3.10. Необходимым предварительным условием предоставления Медицинским центром Пациенту платных медицинских услуг, в том числе консультации врача-специалиста, является дача (подписание) Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство оформляется в письменной форме путем заполнения врачом и подписания Пациентом или его законным представителем бланка документа, поименованного как «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство», специально разработанного Медицинским центром по виду и(или) методу медицинского вмешательства. Подписание Пациентом или его законным представителем документа «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство» подтверждает факт дачи Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство на основании предварительно (т.е. до

подписания) полученной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а так же о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.11. Медицинский центр имеет право не приступать к оказанию платных медицинских услуг до момента дачи Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в письменной форме путем постановки своей собственноручной подписи в документе, поименованном как «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство».

3.12. Платные медицинские услуги предоставляются Медицинским центром:

- в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;
- с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации, в том числе стандартов принятых в Медицинском центре, протоколов ведения больных, общепринятых медицинских правил и разрешенных на территории Российской Федерации медицинских технологий (методов) профилактики, диагностики и лечения заболеваний. Либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;
- на основе клинических рекомендаций.

3.13. Медицинский центр предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а именно: Медицинская Услуга полагается оказанной качественно, если Исполнителем, с учетом его оснащенности и применяемых медицинских технологий (методов профилактики, диагностики и лечения) выполнены составляющие медицинскую услугу действия (манипуляции), предусмотренные общепринятыми медицинскими правилами и разрешенными в РФ медицинскими технологиями и методами, с учетом сроков и рекомендаций, предусмотренных общепринятыми медицинскими правилами, технологиями и методами, с учетом нозологической формы заболевания, состояния здоровья Пациента, иных индивидуальных особенностей достигнута положительная динамика, стабилизация хронического патологического процесса (заболевания), улучшение состояния, ремиссия, купирование очага воспаления (осложнения), снижение рисков прогрессирования имеющегося у Пациента заболевания и возникновения нового патологического процесса (заболевания).

3.14. В случае невозможности оказания услуги (исполнения работы), возникшей по вине Пациента, услуги подлежат оплате им в полном объеме (ст. 781 ГК РФ).

3.15. В случае отказа Пациента после заключения договора от получения платных медицинских услуг договор расторгается. Медицинский центр информирует Пациента (Заказчика) о расторжении договора об оказании платных медицинских услуг по инициативе Пациента. При этом Пациент (Заказчик) обязан оплатить Медицинскому центру фактически понесенные Медицинским центром расходы, связанные с исполнением обязательств по договору об оказании платных медицинских услуг.

IV. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах

4.1. 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".

4.2. Исполнитель предоставляет потребителю и (или) заказчику следующую информацию:

- адрес в пределах места нахождения юридического лица;
- ОГРН, ИНН;
- адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

- информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи посредством подписания пациентом ИДС (информированного добровольного согласия), 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.
- информацию о лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- прейскурант платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, с указанием цен в рублях;
- стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте Исполнителя ссылок на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации(<https://minzdrav.gov.ru/>), на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стенах;
- 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 учредителем медицинской организации;
- адреса и телефоны учредителя, исполнительного органа субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и территориального фонда обязательного медицинского страхования (далее - органы государственной власти и организаций).

4.3. Информация, указанная в п. 4.2 настоящего Порядка, доводится до сведения потребителей посредством размещения на сайте Исполнителя в сети "Интернет" и на информационных стенах (стойках) медицинской организации в наглядной и доступной форме.

4.4. В случае временного приостановления деятельности для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий Исполнитель информирует потребителей путем размещения информации на сайте в сети "Интернет" либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность медицинской организации будет приостановлена.

4.5. Исполнитель 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 (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба).

4.6. 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:

- копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);
- справка об оплате медицинских услуг по установленной форме.

V. Порядок заключения договора, в том числе дистанционным способом

5.1. Договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме, либо дистанционным способом.

5.2. Гражданский кодекс РФ прямо относит к публичным - договор возмездного оказания медицинских услуг (п. 1 ст. 426 ГК РФ).

Публичный договор может быть заключен с применением публичной оферты, то есть содержащего все существенные условия договора предложения, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется (п. 2 ст. 437 ГК РФ).

Договор может быть заключен между Медицинским центром и Потребителем посредством использования сети "Интернет" на основании ознакомления потребителя и (или) заказчика с предложенным исполнителем описанием медицинской услуги на сайте Исполнителя, информационном стенде (дистанционный способ заключения договора).

5.3. 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.

5.4. При заключении договора исполнитель представляет потребителю и (или) заказчику подтверждение заключения такого договора. Указанное подтверждение может быть оформлено путем указания номера договора в акте и/или счете либо иным способом идентификации договора, который позволяет потребителю и (или) заказчику получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

По письменному требованию потребителя и (или) заказчика исполнителем направляется потребителю и (или) заказчику экземпляр заключенного договора (выписки из него), подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

5.5. 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 осуществляется в соответствии с Положением о порядке и сроках предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них, порядке ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, утвержденных генеральным директором Медицинского центра.

5.6. 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 и (или) заказчика.

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

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

5.8. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

6. Ответственность Медицинского центра

6.1. В отношениях с пациентами Медицинский центр применяет все возможные меры для урегулирования споров и спорных ситуаций по взаимному согласию с пациентом. В случае не достижения сторонами взаимоприемлемого решения спор урегулируется, в порядке предусмотренном договором.

6.2. Претензии (жалобы), поданные в письменном виде, рассматриваются Медицинским центром в течение 10 дней со дня получения. Претензии Пациента о ненадлежащем качестве оказанных услуг, причинении вреда жизни и здоровью и иные претензии и заявления Пациента, требующие его осмотра, дополнительных диагностических мероприятий, привлечения сторонних специалистов и экспертов, рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их получения. Принятое решение доводится до сведения пациента.

6.3. Во время рассмотрения жалобы, претензии Медицинский центр имеет право требовать от Пациента предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения жалобы, претензии по существу.

6.4. В случае прохождения Пациентом независимой экспертизы по вопросам предоставления медицинских услуг, Пациент обязан сообщить Медицинскому центру письменно о дате и времени проведения соответствующей экспертизы с целью обеспечения присутствия представителя Медицинского центра при проведении экспертизы.

6.5. Медицинский центр не принимает претензии Пациентов о качестве медицинской помощи и причиненном вреде здоровью, в основе которых лежат частные мнения специалистов других медицинских организаций, не уполномоченных в установленном законом порядке на осуществление экспертизы качества медицинской помощи.

6.6. Вред, причиненный жизни или здоровью Пациента в результате предоставления некачественной медицинской услуги, подлежит возмещению Медицинским центром в соответствии с законодательством РФ.