

# ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ООО «ПРОФЭСТЕТИКА»

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральными законами:
  - ✓ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» гл.11 ст. 84,
  - ✓ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».
- Постановлениями Правительства РФ:
  - ✓ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»,
  - ✓ от 06.03.13г. №186 «Об утверждении правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации»;
- приказом Минздрава России от 13.10.2017 N 804н «Об утверждении номенклатуры медицинских услуг».
- Уставом ООО «Профэстетика».

Настоящее положение вводится в целях упорядочения деятельности ООО «Профэстетика» в части предоставления платных медицинских услуг и регламентирует вопросы организации оказания платных медицинских услуг населению ООО «Профэстетика».

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 (далее - договор);
- ✓ **«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 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- ✓ **«заказчик»** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;
- «исполнитель»** - ООО «Профэстетика», далее Организация.

## II. ВИДЫ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

Медицинская деятельность по видам, предусмотренным лицензией на осуществление медицинской деятельности № ЛО-26-01-005275 от 16.01.2020 г. и лицензией на осуществление фармацевтической деятельности № ЛО-26-02-003187 от 28.05.2019 г.

- ✓ первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: медицинскому массажу; сестринскому делу; сестринскому делу в косметологии;
- ✓ при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности); дерматовенерологии; косметологии; онкологии; организации здравоохранения и общественному здоровью; эндокринологии.

### **III. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ УСЛУГ**

Платные медицинские услуги населению оказываются только в рамках имеющихся действующих лицензий на осуществление медицинской деятельности и предоставляются в плановом порядке. При оказании платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи.

Платные медицинские услуги должны оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи или клинических рекомендаций либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе и объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи. В случае отсутствия стандартов медицинской помощи или клинических рекомендаций платные медицинские услуги оказываются в соответствии с научными исследованиями, практическими рекомендациями медицинских центров, материалов клинических конференций особенно в области косметологии.

Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление пациента (законного представителя пациента) приобрести медицинскую услугу на возмездной основе. Помощь оказывается за счет средств граждан, как жителям Ставрополя, края так и иногородним гражданам.

### **IV. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

Информация, размещенная в папке «Папка-Стенд», доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Организации, а также на сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В наглядной и доступной форме в «Папке-Стенд» и на сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещена информация, содержащая, в частности, следующие сведения:

- ✓ сведения об учреждении, в т.ч. наименование, адрес места нахождения, график работы учреждения, копия документа о внесении сведений об учреждении в Единый государственный реестр юридических лиц;
- ✓ сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации), перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;
- ✓ сведения об условиях, порядке, форме предоставления услуг и порядке их оплаты;
- ✓ сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- ✓ режим работы Организации, график работы медицинских работников;
- ✓ перечень платных медицинских услуг и прейскурант на оказываемые услуги;
- ✓ настоящее Положение;
- ✓ соответствующие нормативно-правовые акты, в т.ч. указанные в первом разделе настоящего Положения;
- ✓ адреса и телефоны территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

По требованию потребителя и (или) заказчика Организация предоставляет для ознакомления следующие документы:

- ✓ копию Устава;
- ✓ копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

При оказании платных медицинских услуг оформляется договор в письменной форме. Договор оформляется на одну медицинскую услугу.

В договоре указывается перечень тех платных медицинских услуг, которые будут предоставляться в соответствии с конкретным договором, а не абсолютно все работы/услуги по лицензионному перечню ООО «Профэстетика», (Письмо Роспотребнадзора от 08.03.2016 года). Договор скрепляется печатью учреждения.

Договор оформляется в двух экземплярах, один выдается на руки пациенту, другой остается в ООО «Профэстетика». Хранение договора на оказания платных услуг в ООО «Профэстетика» осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 22.10.2004 №125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» и п.436 Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности, утвержденного приказом Минкультуры России от 25.08.2010 №558 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения».

Срок хранения договоров оказания платных услуг в ООО «Профэстетика» в архиве составляет 5 лет после истечения срока действия договора.

При заключении договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи бесплатно, в рамках программы государственных гарантий или территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – соответственно программа, территориальная программа).

При заключении договора по требованию потребителя (заказчика) ему предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- ✓ порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, клинические рекомендации, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- ✓ в случае отсутствия стандартов медицинской помощи или клинических рекомендаций платные медицинские услуги оказываться в соответствии с научными исследованиями, практическими рекомендациями медицинских центров, материалов клинических конференций особенно в области косметологии;
- ✓ информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- ✓ о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе;
- ✓ информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- ✓ 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;
- ✓ другие сведения, относящиеся к предмету договора.

До заключения договора потребитель (заказчик) в письменной форме уведомляется о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

## **V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Учреждения.

Администратор заносит в информационную систему необходимые данные о Потребителе (Заказчике), наименование медицинской услуги, которую он желает получить и оформляет и подписывает договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах и пациент производит оплату услуг в кассу. Договоры с гражданами от имени Учреждения подписывает генеральный директор. Оплата за оказание платных медицинских услуг осуществляется в порядке и в сроки, определенные договором, в наличной или безналичной форме. Потребителю (заказчику) выдается документ, подтверждающий оплату медицинских услуг (контрольно-кассовый чек).

После того, как произведена оплата, один экземпляр договора вместе с контрольно-кассовым чеком остается у пациента (заказчика), второй экземпляр остается в кассе, а пациент направляется во врачебный кабинет на амбулаторный прием.

В ходе приема лечащий врач определяет объем необходимых лечебных мероприятий, диагностических исследований, манипуляций. В случае необходимости выполнения дополнительных медицинских услуг врачом в информационную систему заносится перечень услуг, пациент направляется в кассу, где с ним оформляется новый договор на оказание платных медицинских услуг.

Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги включая сообщение исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в Учреждении правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

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, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг, договор расторгается, Организация информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, а потребитель возмещает фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору. Отказ потребителя от получения платных медицинских услуг оформляется в письменной форме. Возврат денежных средств из кассы производится на основании письменного заявления Потребителя на имя генерального директора, при предъявлении паспорта, доверенности (для представителя пациента), договора на оказание платных медицинских услуг и контрольно-кассового чека об оплате услуг. По желанию потребителя возврат денежных средств может быть произведен безналичным путем на банковский счет, указанный в заявлении.

Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя) в соответствии порядками, установленными законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан и приказом генерального директора «Об утверждении форм документов для правового обеспечения лечебно-диагностического процесса».

## **VI. ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

Прейскурант на платные медицинские услуги утверждается генеральным директором Организации. Пересмотр цен на платные медицинские услуги может производиться при изменении: расходов на материальные ресурсы, оплату труда, налогообложения, спроса на медицинские услуги.

## **VII. ПРАВА ПАЦИЕНТОВ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ УЧРЕЖДЕНИЯ**

При получении платных медицинских услуг в Учреждении пациентам обеспечивается соблюдение прав, предусмотренных главой 4 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует требованиям, предъявляемым законодательством РФ к услугам соответствующего вида.

В соответствии с законодательством Российской Федерации Учреждение несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя.

При обнаружении недостатков оказанной платной медицинской услуги, других отступлений от условий договора Заказчик имеет право требовать от Исполнителя по своему выбору:

- а) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- б) соответствующего уменьшения оплаты на оказанную услугу;
- в) возмещение понесенных им расходов.

Факт оказания услуги ненадлежащего качества должен быть подтвержден независимой экспертизой.

Заказчик имеет право в случае нарушения Исполнителем установленных сроков начала и окончания оказания платной медицинской услуги по своему выбору:

- а) требовать от Исполнителя нового срока оказания услуг;
- б) расторгнуть Договор.

Вред, причиненный жизни, здоровью пациента в результате оказания некачественной платной медицинской услуги подлежит возмещению в полном объеме в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;

При несоблюдении Учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору:

- ✓ назначить новый срок оказания услуги;
- ✓ потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги;
- ✓ потребовать исполнения услуги другим специалистом;
- ✓ расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Нарушение установленных договором сроков исполнения услуги должно сопровождаться выплатой потребителю неустойки в порядке и размере, определяемых Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» или договором.

По соглашению (договору) сторон указанная неустойка может быть выплачена за счет уменьшения стоимости предоставленной услуги, предоставления потребителю дополнительных услуг без оплаты, возврата части ранее внесенного аванса;

В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесенных расходов.

Претензии и споры, возникшие между потребителем (заказчиком) и Учреждением разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **VIII. КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

Контроль за организацией и качеством выполнения платных медицинских услуг, а также правильностью взимания платы с населения осуществляют в пределах своей компетенции директор Клиники и территориальные органы Росздравнадзора и Роспотребнадзора. Государственная и общественная защита прав потребителей осуществляется в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».