

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

ООО «МФЦ «Рубин»

Давыдкин П.Н.

«21» ноября 2018 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет порядок и условия предоставления платных медицинских услуг и порядок оплаты в ООО «МФЦ «Рубин» (далее Исполнитель).

«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.

1.2. Правовое регулирование:

- Гражданский Кодекс РФ;
- Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Приказы Министерства здравоохранения Свердловской области.

1.3. Платные медицинские услуги Исполнителем предоставляются на основании перечня работ (услуг), указанных в Лицензии на медицинскую деятельность, выданной в установленном порядке и локальных нормативных актов.

1.4. Исполнитель, при необходимости, привлекает другие медицинские организации для оказания медицинских услуг Потребителю (Заказчику), при этом Исполнитель контролирует наличие лицензии на медицинские услуги у привлекаемых медицинских организаций.

1.5. Для целей настоящего положения используются следующие основные понятия:

«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» - медицинское учреждение, предоставляющее платные медицинские услуги потребителям;

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Платные медицинские услуги предоставляются:

2.1.1. По желанию Потребителя (Заказчика);

2.1.2. При предоставлении медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

2.1.3. Гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам РФ, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;

2.1.4. При самостоятельном обращении, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и случаев оказания медицинской помощи в экстренной форме.

3. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах.

3.1. Информация о порядке и условиях оказания платных медицинских услуг размещается на информационных стендах (стойках) и на сайте Исполнителя и содержит следующие сведения:

- наименование медицинской организации (полное и сокращенное);
- адрес места нахождения медицинской организации;

- данные свидетельства, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- сведения о лицензии на медицинскую деятельность с перечнем работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность учреждения в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;
- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях;
- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- адреса и телефоны органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации 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;
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Территориальную программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Свердловской области.
- книгу жалоб и предложений.

4. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг.

4.1. Платные медицинские услуги оказываются на основании:

- информированного добровольного согласия на проведение медицинских вмешательств (Приложение №1)
- договора на оказание платных медицинских услуг (Приложение №2,3,4). Договор заключается Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем в письменной форме.

4.2. Указанные в пункте 4.1. настоящего приложения документы оформляются в регистратуре.

Со стороны Исполнителя договор на оказание платной услуги подписывается уполномоченным специалистом на основании доверенности.

4.3. Перед заключением договора на оказание платных медицинских услуг, Потребителю (Заказчику) предоставляется информация о возможности

получения медицинских услуг в порядке, предусмотренном Территориальной программой.

Перед заключением договора на оказание платных медицинских услуг, Потребитель (Заказчик) уведомляется о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя, 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.

4.4. При первом обращении Потребитель (Заказчик) или его законный представитель предъявляет паспорт. В случае несовершеннолетия Потребителя его законным представителем (Заказчиком) предъявляется паспорт (или иной документ, удостоверяющий личность), свидетельство о рождении ребенка или иные правоустанавливающие документы.

Пациенты, получающие медицинские услуги по программам ДМС, обязаны предъявить паспорт и полис ДМС или гарантийное письмо на оплату медицинских услуг от страховой компании.

В оформлении договора может быть отказано в случае непредставления документов, указанных в настоящем пункте, за исключением оказания экстренной медицинской помощи.

4.5. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

4.6. В случае отказа Потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует Потребителя (Заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом Потребитель (Заказчик) возмещает Исполнителю фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору на день расторжения договора.

4.7. Перед оказанием медицинских услуг в рамках договора в регистратуре оформляются письменно следующие документы:

- информированное добровольное согласие Потребителя (Заказчика) или его законного представителя на осуществление медицинских вмешательств на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

При отказе Потребителя (Заказчика) (его законного представителя) подписать информированное согласие на медицинское вмешательство «МФЦ «Рубин» имеет право отказать в предоставлении услуги согласно действующему законодательству, за исключением пациентов, нуждающихся в экстренной медицинской помощи по жизненным показаниям (ст. 20 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан РФ»).

- два экземпляра бланка акта об оказании услуг.

4.8. Стоимость предоставляемых медицинских услуг определяется действующим на день оплаты услуг Прейскурантом Исполнителя

4.9. При привлечении Исполнителем другой медицинской организации для оказания медицинских услуг Потребителю, стоимость оказываемых медицинских услуг определяется в соответствии с Прейскурантом, действующим на момент оказания медицинских услуг в привлекаемой организации.

4.10. Оплата осуществляется путем внесения денежных средств в наличной или безналичной формах в кассу Исполнителя, либо путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, либо иным не запрещенным законом способом в виде полной предварительной оплаты, кроме случаев, специально оговоренных с лечащим врачом.

4.11. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг по настоящему договору потребуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом Потребителя (Заказчика).

Без согласия Потребителя (Заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

4.12. 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".

4.13. Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассового чека).

4.14. Возврат денежных средств Потребителю (законным представителям потребителя) в день оплаты медицинских услуг производится на основании письменного заявления с указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий) и кассового чека. После подписания директором центра письменного заявления, Потребитель (законные представители потребителя) получает денежные средства за не оказанные услуги.

Выдача денежных средств производится из операционной кассы.

4.15. Возврат денежных средств Потребителю (законным представителям потребителя) не в день оплаты медицинских услуг производится только из главной кассы организации на основании письменного заявления с указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий). Заявление подписывает директор центра. Для возврата денежных средств из главной кассы организации составляется расходный кассовый ордер (форма КО-2). Дополнительно к заявлению прикладывается кассовый чек, подтверждающий произведенную оплату.

4.16. Возврат денежных средств Потребителю (законным представителям потребителя), оплаченных в безналичной форме, независимо от дня получения услуги, осуществляется безналичным путем на карту держателя при предъявлении кассового чека и кредитной (платежной карты) карты. Для возврата безналичных денежных средств также необходимо письменное заявление, подписанное директором центра.

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

5. Порядок предоставления платных медицинских услуг

5.1. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения РФ.

5.2. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения РФ, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательства, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

5.3. Предоставление медицинских услуг происходит в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись на прием осуществляется:

- через регистратуру по тел.: **8 (3439) 399-880.**
- через официальный сайт: <http://mfcrubin.ru>
- путем **личного обращения** в регистратуру.

Лабораторные исследования проводятся без предварительной записи, по факту обращения пациента в ООО «МФЦ «Рубин».

5.4. День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с работником регистратуры. График работы специалистов определяется в рабочем порядке. Порядок работы в праздничные дни устанавливается приказами директора.

Пациент приходит на приём к врачу в назначенное время.

В случае невозможности явиться для оказания платных услуг пациенту необходимо сообщить об этом сотрудникам регистратуры не менее чем за 24.

В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, регистратор и/или врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

5.5. Исполнитель вправе отказать Пациенту в медицинском обслуживании в случаях:

- явки по поводу оказания медицинских услуг во время, когда не осуществляется прием соответствующим специалистом или кабинетом;

- явки на прием в состоянии (предположительно) алкогольного или наркотического опьянения;
- несвоевременной оплаты за ранее оказанные услуги;
- явки на обследование и лечебные процедуры без необходимой предварительной подготовки.

5.6. Приём пациентов до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей.

5.7. Пациент заходит в кабинет только по приглашению медицинского персонала. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения, о чём подробно информирует пациента. Также пациент (законные представители пациента) предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения.

Результаты осмотра фиксируются в медицинской документации, где пациент (законные представители пациента) делает письменную отметку о согласии с предложенным планом лечения.

5.8. Повторной считается консультация (прием) при явке пациента в течение 1,5 месяцев с момента первичного приема. Исключением являются приемы:

- врача-невролога - 1 месяц;
- врача-эндокринолога - 2 месяца;
- врача-гастроэнтеролога - 2 месяца;
- врача-кардиолога - 2 месяца

При повторном обращении пациента, в период, превышающий вышеуказанные сроки, консультация (прием) считается первичной.

5.9. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медицинское учреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае врач выписывает соответствующее направление и/или медицинское заключение.

5.10. Лечащий врач по согласованию с администрацией может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом (законных представителей пациента) «Положения о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «МФЦ «Рубин», «Правил поведения пациентов и их законных представителей в ООО «МФЦ «Рубин», нарушения этических норм поведения в общественных местах, унижения чести и достоинства сотрудников центра.

5.11. Для разрешения спорных ситуаций между пациентом и представителем ООО «МФЦ «Рубин», пациент или его законный представитель может обратиться к заместителю главного врача, главному врачу и директору.

5.12. Претензии и споры, возникшие между Исполнителем и Потребителем (законными представителями пациента) разрешаются путем переговоров либо в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Претензионный порядок является для сторон приоритетным. Претензия

предъявляется в письменном виде и рассматривается Исполнителем в течение 10 дней, с момента ее получения. Не соблюдение претензионного порядка, не лишает Пациента права на обращение в суд, за защитой прав и законных интересов.

5.13. Медицинская услуга считается оказанной качественно при условии, что медицинским персоналом была строго соблюдена технология ее оказания в соответствии со стандартами медицинской помощи, и (или) клиническими протоколами ведения больных (при их отсутствии – с общепринятой клинической практикой).

5.14. Несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя, 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.

5.15. После оказания платной медицинской услуги работники регистратуры формируют пакеты документов (договор, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и акт об оказании платной медицинской услуги) и передают их для дальнейшего хранения в архив.

6. Ответственность исполнителя и контроль за предоставлением платных медицинских услуг

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

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

6.3. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.

Директор ООО «МФЦ «Рубин»

П.Н. Давыдкин



ПРАВИЛА
поведения пациентов, их законных представителей
и посетителей при нахождении в
ООО «МФЦ «Рубин»

Настоящие правила разработаны в соответствие с федеральным законом №323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» и обязательны к соблюдению пациентами, их законными представителями и посетителями ООО «МФЦ «Рубин»

1. Вход на территорию медицинского центра может осуществляться только в бахилах либо в сменной обуви;
2. При наличии верхней одежды (в зависимости от времени года) пациенты, их законные представители и посетители обязаны оставлять ее в гардеробе;
3. Пациент обязан приходить на прием к врачу, обследование или лечение в точно назначенное время, в случае невозможности явки сообщить об этом менее чем за 24 часа;
4. При опоздании пациента более чем на 15 минут регистратор и/или врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день;
5. Соблюдать чистоту в помещениях ООО «МФЦ «Рубин» и бережно относиться к мебели и предметам интерьера;
6. Пациенты, их законные представители и посетители обязаны вести себя уважительно по отношению к персоналу ООО «МФЦ «Рубин», другим пациентам;
7. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

Запрещается:

8. Курить в помещениях и на территории ООО «МФЦ «Рубин»;
9. Распивать спиртные напитки; употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;

10. Находиться с признаками алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
11. Нахождение на территории ООО «МФЦ «Рубин» с домашними животными;
12. Выносить за пределы территории ООО «МФЦ «Рубин» документы, полученные для ознакомления;
13. Преграждать проезд санитарного и служебного транспорта к зданию центра;
14. Громко разговаривать, шуметь;
15. Оставлять малолетних детей без присмотра.

Со своей стороны Администрация ООО «МФЦ «Рубин» гарантирует тактичное обращение и содействие на всех этапах сотрудничества.