УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач
_____ А.Н.Тимершин

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТАМ В ООО «БАЛЬНЕОКЛИНИКА»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует отношения между исполнителем и потребителями (заказчиками) медицинских услуг, определяет порядок и условия, обязательные для сторон при заключении и исполнении договора на оказание медицинских услуг в ООО «Бальнеоклинике».

1.2. Основные термины, используемые в настоящем Положении:
- медицинская услуга - медицинская услуга, предоставляемая на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров;
- потребитель медицинских услуг - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий медицинские услуги в ООО «Бальнеоклинике», является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- исполнитель – ООО «Бальнеоклиника»;
- заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с:
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Налоговым кодексом Российской Федерации; Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.4. Настоящее Положение распространяется на оказание медицинских услуг физическим и юридическим лицам.

1.5. Услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

1.6. Услуги потребителям (заказчикам) оказываются по их желанию, на основании заключенных договоров.

1.7. При предоставлении медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

1.8. Отношения между исполнителем и потребителем (заказчиком) в части, не урегулированной настоящим Положением, регламентируются договором, заключенным между исполнителем и потребителем (заказчиком), гражданским законодательством Российской Федерации.

1.9. Перечень медицинских услуг, предоставляемых ООО «Бальнеоклиника» физическим и юридическим лицам, определен действующей лицензией.

2. Условия предоставления медицинских услуг

2.1. ООО «Бальнеоклиника» предоставляет медицинские услуги:
а) на условиях, предусмотренных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Вологодской области (утвержденной постановлением Правительства Вологодской области от 28.12.2018 г. №1207);
б) при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», и случаев оказания медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме;
в) иных условиях с соблюдением требований, установленных действующим законодательством и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2.2. Предоставление медицинских услуг в ООО «Бальнеоклинике» осуществляется только на тот вид медицинской деятельности, который определен лицензией.

2.3. 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.

3. Информация об исполнителе и оказываемых услугах

3.1. ООО «Бальнеоклиника» обязана предоставить посредством размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационном стенде информацию, содержащую следующие сведения:

а) наименование и фирменное наименование;

б) адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об учреждении в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

в) 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);

г) перечень медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

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

е) режим работы ООО «Бальнеоклиника», график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении медицинских услуг;

ж) адреса и телефоны органа 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.

3.2. Информация, размещенная на информационном стенде, должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени. Информационный стенд располагается в доступном для посетителей месте и оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на нем информацией.

3.3. В случае временного приостановления деятельности ООО «Бальнеоклиника» для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителя (заказчика) о дате приостановления и дате возобновления оказания услуг.

3.4. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию потребителя (заказчика):

а) копию учредительного документа учреждения;

б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией.

3.5. При заключении договора по требованию потребителя (заказчика) им должна предоставляться в доступной форме информация о медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных услуг;

б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую 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. Порядок заключения договоров на оказание медицинских услуг и их оплаты

4.1. Предоставление платных медицинских услуг в ООО «Бальнеоклинике» оформляется договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, гарантии качества, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

4.2. Исполнитель обязан предоставлять потребителю (заказчику) для ознакомления образцы договоров (других документов) об оказании услуг.

4.3. Договор на предоставление медицинских услуг заключается в письменной форме. Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у потребителя.

4.4. Потребитель (заказчик) вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведения о квалификации и сертификации специалистов.

4.5. Потребитель (заказчик) вправе отказаться от оплаты оказанных без его согласия услуг, а если они уже оплачены - потребовать возврата уплаченных за них сумм.

4.6. Потребитель (заказчик) обязан оплатить стоимость предоставляемой услуги, а также выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений.

4.7. Потребитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию пациента (или его законного представителя) ему предоставляется выписка из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны. По требованию потребителя (заказчика) исполнитель обязан предоставить справку об оказанной медицинской услуге и ее стоимости.

4.8. Информация, содержащаяся в медицинских документах пациента (о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иные сведения, полученные при обследовании и лечении), составляет

врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

4.9. Если оказание услуг пациенту требует применения лекарственных препаратов, расходных материалов, изделий медицинского назначения, медицинской техники, исполнитель по требованию заказчика обязан предоставить ему сведения о необходимых и используемых при оказании данных услуг лекарственных препаратах, расходных материалах, изделиях медицинского назначения, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках).

4.10. Расчеты с населением за предоставление медицинских услуг осуществляются в ООО «Бальнеоклинике» с применением контрольно-кассовых машин или квитанций (бланков, являющихся документами строгой отчетности, утвержденных в установленном порядке), а также обязаны выдать потребителю (заказчику) кассовый чек или второй экземпляр квитанции (бланка строгой отчетности), подтверждающие прием наличных денег.

4.11. По требованию потребителя (заказчика), оплатившего услуги, ООО «Бальнеоклиника» выдает справку об оплате оказанных медицинских услуг для предоставления в налоговые органы.

5. Контроль оказания платных медицинских услуг

5.1. Первичный контроль за соблюдением настоящего Положения и рассмотрением претензий потребителей (заказчиков), связанными с оказанием платной медицинской услуги, осуществляется исполнительным директором.

5.2. При поступлении претензии исполнительный директор рассматривает данную претензию и решает вопрос о ее обоснованности. Принимает решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении претензии. На основании решения, потребителю (заказчику) предоставляется соответствующий ответ, в котором могут быть предложены варианты урегулирования возникших разногласий.

5.3. К отношениям между потребителем (заказчиком) и Медицинским центром применяется Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», которым предусмотрен 10-дневный срок для удовлетворения отдельных требований потребителя (заказчика).

5.4. Контроль организации и качества оказания платных медицинских и иных услуг населению, а также правильности взимания платы за них осуществляют в пределах своей компетенции органы государственной власти и организации, на которые в соответствии с законодательством Российской Федерации возложены эти функции.

6. Ответственность исполнителя при предоставлении медицинских услуг

6.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации ООО «Бальнеоклиника» 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.

6.2. При предоставлении платных медицинских услуг ООО «Бальнеоклиника» в установленном порядке обеспечивает проведение внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

6.3. Потребители, пользующиеся услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае применения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

6.4. Претензии и споры, возникшие между потребителем и ООО «Бальнеоклиника», разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке.

6.5. Контроль соблюдения порядка и условий оказания платных медицинских услуг в ООО «Бальнеоклинике» осуществляют органы государственного контроля в соответствии с их полномочиями, установленными действующим законодательством.

РАЗРАБОТАНО:
Исполнительный директор
ООО «Бальнеоклиника»
(должность)

(подпись) (расшифровка подписи)