

ПОЛОЖЕНИЕ
о Порядке оказания платных медицинских услуг
в обществе с ограниченной ответственностью «Тюменский
реабилитационный центр»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о Порядке оказания платных медицинских услуг (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями Конституции РФ, Гражданского кодекса РФ, Федеральных Законов от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и других нормативно-правовых актов, регулирующих данный вид деятельности.

1.2. В 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, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее – договор);

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

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

исполнитель – медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям: ООО «ТРЦ».

Понятие «медицинская организация» употребляется в настоящем Положении в значении, определенном Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.3. Настоящее Положение определяет порядок и условия предоставления медицинских услуг, оказываемых на платной основе в медицинской организации для упорядочения процесса оказания медицинских услуг на платной основе.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются на основании добровольного волеизъявления потребителя услуг (далее – пациент, официальный представитель пациента) при условии предоставления в доступной форме необходимой информации о возможности получения бесплатной медицинской помощи (медицинской услуги, работы) в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

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

1.6. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

1.7. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, при отсутствии в договоре условий об их качестве – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида. Если законодательством предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Платные медицинские услуги предоставляются:

- населению (за счет личных средств граждан);
- по программам ДМС в соответствии с действующим законодательством РФ (при наличии договоров);
- по договорам с организациями, а также индивидуальными предпринимателями - в отношении граждан.

2.2. Платные медицинские 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.

2.4. При предоставлении платных медицинских услуг соблюдаются Порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации и клинические рекомендации.

2.5. Исполнитель самостоятельно в соответствии с действующими законодательными и иными нормативными актами федерального, регионального и ведомственного уровня определяет стоимость и возможность оказания платных медицинских услуг в зависимости от материальной базы, численного и квалификационного состава персонала, спроса на услуги и других условий.

3. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах

3.1. Исполнитель обязан предоставить посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию, содержащую следующие сведения:

- а) наименование и фирменное наименование (если имеется);
- б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице 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 медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

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

ж) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

з) 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.

и) иная информация в соответствии с законодательством РФ.

3.2. Информация, размещенная на информационных стойках/ стендах должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации и располагаться в доступном месте и оформляться таким образом, чтобы можно было ознакомиться с размещенной на них информацией.

3.3. Исполнитель предоставляет для ознакомления пациенту (законному представителю пациента) и/или Заказчику по их требованию в доступной для них форме следующую информацию:

- копию учредительного документа, Положение о деятельности отделения амбулаторного приема, участвующем в предоставлении платных медицинских услуг;

- выписку из реестра лицензий на осуществление медицинской деятельности.

3.4. При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им на предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

- информацию о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

- информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

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

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

- 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.

4. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

4.1. Договор заключается в письменной форме.

Договор оформляется Администратором в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон (Потребителю и Исполнителю).

Договор составляется в трех экземплярах – по одному для каждой из сторон (Заказчику, Потребителю и Исполнителю).

4.2. В договоре указываются:

4.2.1. Сведения об Исполнителе:

- наименование и фирменное наименование (если имеется) медицинской организации, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

- номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа.

4.2.2. Сведения о Потребителе (Заказчике):

- фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);

- фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

- наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица.

4.2.3. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых в соответствии с договором;

4.2.4. Стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

4.2.5. Условия и сроки оказания платных медицинских услуг;

4.2.6. Должность, фамилия, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилия, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись.

В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика.

4.2.7. Ответственность сторон за невыполнение условий договора;

4.2.8. Порядок изменения и расторжения договора;

4.2.9. Иные условия, определяемые по соглашению сторон.

4.3. Договор заключается в простой письменной форме и содержит конкретные условия оказания медицинских услуг, которые должны быть доведены до сведения потребителя услуг в доступной форме.

4.4. Договоры могут быть заключены на платное медицинское обслуживание с организаций и гражданами.

4.5. При согласии пациента или его законного представителя на получение платной медицинской и иной услуги он имеет право ознакомиться с условиями договора, форма которого приведена в приложении к настоящему Положению.

4.6. Потребитель платных медицинских и иных услуг обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с медицинской организацией.

Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу. По выбору потребителя оплата производится в порядке 100% предоплаты либо по факту оказания медицинских услуг.

4.7. 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) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

4.8. 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)).

Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) заключения и при необходимости, по заявлению медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

4.10. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) 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.

5. Порядок предоставления платных медицинских и иных услуг

5.1 Предоставление платных медицинских услуг в медицинской организации регламентируется действующим законодательством и настоящим Положением.

5.2. При оказании платных медицинских и иных услуг в установленном порядке заполняется медицинская документация установленной формы.

5.3. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия пациента (законного представителя пациента), данного в порядке, установленном законодательством об охране здоровья граждан.

Если при предоставлении платных медицинских услуг необходимо оказание дополнительных платных медицинских услуг, которые не предусмотрены договором, об этом необходимо предупредить пациента. Без его согласия предоставлять такие услуги специалисты медицинской организации не вправе.

5.4. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве – требованиям, предъявляемым к условиям соответствующего вида.

5.5. Исполнитель обязан обеспечивать предусмотренное законодательством соответствие предоставляемых медицинских и иных услуг требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории России. При оказании медицинских и иных услуг (работ) в медицинской организации должны применяться:

- лекарственные средства, дезинфекционные средства, иные расходные материалы, изделия медицинского назначения, зарегистрированные в России;
- методы профилактики, диагностики, лечения, реабилитации, медицинские технологии, разрешенные к применению в порядке, установленном законодательством России;
- Порядки и стандарты оказания медицинской помощи, клинические рекомендации.

6. Организация оказания платных медицинских услуг в медицинской организации

6.1. Для организации оказания платных медицинских услуг в медицинской организации назначаются ответственные лица:

- за обеспечение контроля качества предоставления платных медицинских и иных услуг – заместитель директора по медицинской части;
- за организацию и обеспечение бухгалтерского учета и отчетности по платным медицинским услугам, выдачу справок об оплате медицинских услуг для представления в налоговые органы РФ – главный бухгалтер;
- за привлечение пациентов и продвижение платных медицинских услуг – заместитель директора по медицинской части, привлекая в том числе менеджера отдела развития и программиста.

6.2. Договоры об оказании медицинских услуг хранятся в регистратуре и передаются в архив на хранение в конце календарного года. Медицинские карты хранятся в регистратуре за последние три года, по истечении этого срока, передаются в архив.

6.3. Пациент (законный представитель), желающий получить платные медицинские и иные услуги, обращается в регистратуру для ознакомления с условиями предоставления и получения платных медицинских услуг.

6.4. При наличии (на руках) у пациента направления/выписки от лечащего врача (давностью не более 10 дней) о назначении медицинских услуг (физиотерапевтическое лечение, медицинский массаж, лечебная физкультура и др.)
Администратор:

- до заключения договора потребителю (заказчику) предоставляет в доступной форме информацию 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;

- до заключения договора в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) 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;

- оформляет медицинскую карту амбулаторного больного, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, Согласие субъекта персональных данных на обработку его персональных данных, договор на оказание платных медицинских услуг;

- вклеивает в медицинскую документацию копию направления/выписки;

- определяет дни и время предоставления медицинских услуг, удобные для пациента;

- делает запись о назначении и количестве платных медицинских услуг и принимает оплату;

- осуществляет телефонный звонок пациенту за день до первого запланированного визита (для уточнения его визита).

При подтверждении визита – делает отметку о дате и времени звонка и его подтверждении. Информировует специалиста о визите пациента.

При отмене визита - делает отметку об отказе и освобождает «занятый прием». Предлагает пациенту - «свободные» дни и время для получения медицинских услуг. Информировует специалиста об отмене.

6.5. При отсутствии у пациента направления на вышеуказанные медицинские услуги от лечащего врача или наличии направления давностью более 10 дней, Администратор:

- направляет пациента на прием к специалисту ООО «ТРЦ» или территориальную поликлинику по месту жительства для определения показаний к медицинским услугам;

- разъясняет до заключения договора потребителю (заказчику) в доступной форме информацию 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;

- до заключения договора в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) 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;

- оформляет медицинскую карту амбулаторного больного, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, Согласие субъекта персональных данных на обработку его персональных данных, договор на оказание платных медицинских услуг при желании пациента обратиться к специалисту ООО «ТРЦ»;

- делает запись о назначении на медицинскую услугу (прием - специалиста) и принимает оплату, о чем делается соответствующая отметка об оплате.

Специалист, оказывающий медицинскую услугу:

- осуществляет осмотр пациента, определяет объем необходимых консультативных и лечебных мероприятий и делает запись о назначении медицинских услуг;

- определяет дни и время предоставления медицинских услуг, удобные для пациента;

- делает запись о назначении и количестве платных медицинских услуг.

Администратор:

- осуществляет телефонный звонок пациенту за день до запланированного первого визита (для уточнения его визита).

При подтверждении визита – делает отметку о дате и времени звонка и его подтверждении. Информировывает специалиста о визите пациента.

При отмене визита - делает отметку об отказе и освобождает «занятый приём». Предлагает пациенту «свободные» дни и время для получения медицинских услуг. Информировывает специалиста об отмене прихода пациента.

6.6. При обращении пациента к Исполнителю на прием к врачу-специалисту, Администратор:

- до заключения договора потребителю (заказчику) предоставляет 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;

- при первичном обращении оформляет медицинскую карту амбулаторного больного (при повторном обращении – находит медицинскую документацию), информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, Согласие субъекта персональных данных на обработку его персональных данных, договор на оказание платных медицинских услуг;

- до заключения договора в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) 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;

- делает запись о назначении на медицинскую услугу (прием - специалиста) и принимает оплату, о чем делается соответствующая отметка об оплате.

Специалист, осуществляющий прием:

- осуществляет осмотр пациента, определяет объем необходимых консультативных и лечебных мероприятий. Делает запись в медицинской документации об осмотре, диагнозе и назначениях.

6.7. Исполнитель обязан при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством требования к оформлению и ведению медицинской документации, порядку и срокам их представления.

7. Взаимодействие организации со страховыми медицинскими организациями при реализации программ добровольного медицинского страхования (при наличии)

7.1. Оказание медицинских услуг на платной основе в ООО «ТРЦ» по программам ДМС оформляется соответствующим двусторонним договором со

страховыми медицинскими организациями, осуществляющими ДМС, при наличии лицензии на данный вид деятельности.

8. Бухгалтерский учет и отчетность

8.1. Исполнитель обязан вести статистический и бухгалтерский учет результатов, предоставляемых платных медицинских услуг населению, составлять отчетность.

8.2. Ответственным за организацию бухгалтерского учета и отчетности Исполнителя по платным медицинским услугам, за соблюдение законодательства при выполнении финансово-хозяйственных операций является главный бухгалтер.

9. Расчеты при оказании платных медицинских услуг

9.1. Оплата медицинских услуг производится путем безналичных расчетов через учреждения банков или путем внесения наличных денег непосредственно в кассу медицинской организации с выдачей документа, подтверждающего оплату (кассового чека или документа, оформленного на бланке строгой отчетности, приравненного к кассовому чеку).

Оплата оказанных платных медицинских услуг производится страховыми компаниями, работающими в системе ДМС (при наличии договоров) и организациями на основании и условиях, определенных в договорах на предоставление медицинских услуг, в соответствии с утвержденными в установленном порядке ценами и тарифами.

9.2 Граждане вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением условий договора, либо об обоснованном возврате денежных средств за оказанные услуги, что оформляется в установленном порядке (заявление с указанием причины возврата, акт или другие документы) с последующим возвратом им денежных средств.

10. Прейскурант медицинских услуг

10.1. Цены (тарифы) на платные медицинские услуги утверждаются директором в соответствии с действующим законодательством.

10.2. Стоимость медицинских и иных услуг определяется на основании калькуляции экономически обоснованных затрат материальных и трудовых ресурсов, связанных с предоставлением этих услуг.

10.3. Прейскурант платных услуг медицинской организации включает все медицинские и иные услуги, которые она вправе оказывать за плату. ООО ТРЦ» вправе по своему усмотрению предоставлять скидки для отдельных категорий граждан.

10.4. Цены на медицинские и немедицинские услуги указываются в рублях.

11. Ответственность при предоставлении платных медицинских и иных услуг

11.1. Исполнитель несет ответственность перед пациентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории РФ, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни граждан в соответствии с действующим законодательством.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение медицинской услуги, оказанной на платной основе, если докажет, что это произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

11.2. Претензии и споры, возникающие при предоставлении Исполнителем платных медицинских и иных услуг населению, рассматриваются в соответствии с действующим законодательством.

11.3. Контроль за организацией и качеством оказания платных медицинских и иных услуг, а также ценами и порядком взимания денежных средств с граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей осуществляет и несет за это персональную ответственность - директор организации.

12. Контроль предоставления платных медицинских услуг

12.1. Контроль за организацией и качеством выполнения платных медицинских услуг населению, а также правильностью взимания платы с населения осуществляют в пределах своей компетенции государственные органы и организации, на которые в соответствии с законодательством возложена проверка деятельности медицинских организаций.

13. Заключительная часть

13.1. Исполнитель имеет право дополнять и изменять отдельные статьи данного Положения, если эти дополнения и изменения не противоречат действующему законодательству.

13.2. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует бессрочно.