

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор АО «МЛДК»
_____/Бурлакова Н.Ф./
«_01_»____08_____2023 г.

**Положение о порядке и условиях
предоставления платных медицинских услуг
в АО «МЛДК»**

г. Воронеж-2023.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом, регламентирующим порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг в АО «МЛДК» (далее по тексту – Клиника).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 7 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 года № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012г. №1006», иными нормативными актами.

1.3. Для целей настоящего Положения 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;

- «заказчик» - физическое лицо (юридическое лицо), заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в пользу Потребителя (Пациента).

Заказчик, приобретающий (заказывающий) услуги для себя, является Потребителем (Пациентом);

- «потребитель» - физическое лицо, являющееся Стороной договора оказания платных медицинских услуг (далее по тексту – Договор), и получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с условиями Договора.

Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- «исполнитель» («Клиника») - медицинская организация (АО «МЛДК»), предоставляющая платные медицинские услуги;

- «медицинская организация» - юридическое лицо, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- «медицинский работник» - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, квалификацию и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности;

- «лечащий врач» - врач, на которого возложены функции по организации

и непосредственному оказанию Пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

- «медицинская помощь» - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

- «медицинское вмешательство» - выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности;

- «информированное согласие» - письменный документ, в котором пациент информируется о сути получаемой медицинской услуги, 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.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности, выданной Клинике в установленном законом порядке.

Перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Клиники (далее по тексту – Перечень), находится в открытом для ознакомления доступе для всех заинтересованных лиц, без ограничения. Данный Перечень размещен на официальном сайте Клиники – voponezh.sovamed.ru (далее по тексту – Сайт), а также на информационных стендах (стойках, папках).

Сведения о лицензии Исполнителя (номер, дата предоставления, срок действия, перечень предоставляемых работ (услуг), информация об органе, ее выдавшем, также размещены на Сайте, а также на информационных стендах (стойках), папках Клиники.

Актуальная выписка из реестра лицензий доступна на сайте лицензирующего органа: <https://roszdravnadzor.gov.ru/services/licenses>.

Клиника определяет цены (тарифы) на платные медицинские услуги самостоятельно. Цена конкретной медицинской услуги (стоимость медицинской помощи), оказываемой Клиникой, определяется в Прейскуранте цен, действующим на дату оказания гражданам конкретной платной медицинской услуги.

1.5. Платные медицинские услуги в Клинике могут быть оказаны пациентам в следующих условиях:

- амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения), в том числе на дому при вызове медицинского работника;

- в дневном стационаре (в условиях, предусматривающих медицинское наблюдение и лечение в дневное время, но не требующих круглосуточного

медицинского наблюдения и лечения);

- стационарно (в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение).

Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;

б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;

в) на основе клинических рекомендаций;

г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи).

2. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

2.1. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление Пациента.

2.2. Информация, перечень которой закреплен действующим законодательством Российской Федерации, доводится Клиникой до сведения Потребителя посредством её размещения на Сайте, а также на информационных стендах (стойках, папках).

2.3. Перед заключением договора оказания платных медицинских услуг Клиника предоставляет в доступной форме, а Пациент (Заказчик) обязуется ознакомиться со следующей информацией:

- о возможности получения Пациентом 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;

- о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского работника Клиники, 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;

- об обязанности граждан, находящихся на лечении, в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях;

- о Клинике (Исполнителе) (адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица (территориально обособленного структурного

подразделения юридического лица), основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика; о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также об органе, выдавшем указанную лицензию; адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" voronezh.sovamed.ru; о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи; перечне платных медицинских услуг; сроках ожидания предоставления платных медицинских услуг; медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации; графике работы медицинских работников; образцах договоров (указанные сведения и информация размещены на Сайте в разделе «Документы и лицензии», а также на информационных стендах (стойках), папках, расположенных в Клинике (ах), и доводятся до Заказчиков (Пациентов) с использованием указанных информационных ресурсов);

о стандартах медицинской помощи и клинических рекомендациях (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги (данная информация размещена на Сайте и доступна на "Официальном интернет-портале правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций (https://cr.minzdrav.gov.ru/clin_recomend);

о том, что обращения (жалобы) в письменной форме могут быть направлены по адресу места нахождения медицинской клиники Исполнителя: 394018, Воронежская область, город Воронеж, улица Никитинская, д. 52, пом. 3, а также по адресу электронной почты: info-vrn@sova.clinic

2.4. По требованию Заказчика (Пациента) Исполнителем для ознакомления предоставляется выписка из единого государственного реестра юридических лиц, а также иная информация, предоставление которой является обязательным в силу законодательства РФ.

2.5. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором оказания платных медицинских услуг, который заключается между Клиникой и Заказчиком (Потребителем) или законным представителем), имеющим намерение приобрести, либо приобретающим платные медицинские услуги.

2.6. Договор заключается в письменной форме при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

Документами, удостоверяющими личность, являются:

— для граждан Российской Федерации: документ, удостоверяющий личность гражданина, выданный уполномоченным государственным органом (паспорт гражданина РФ); свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста); военный билет, временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета, удостоверение личности, персональная электронная карта (для военнослужащих РФ); временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления

паспорта в порядке, утверждаемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; справка установленной формы, выдаваемая гражданам Российской Федерации, находящимся в местах содержания под стражей подозреваемых и обвиняемых, в порядке, утверждаемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

- для иностранных граждан: паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина; документ, удостоверяющий право иностранного гражданина на проживание в Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством (вид на жительство, разрешение на временное проживание);

- для лиц без гражданства в Российской Федерации: документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешение на временное проживание; временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации; вид на жительство; иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства.

- для отдельных категорий лиц, находящихся на территории РФ: документ, удостоверяющий личность на период рассмотрения заявления о признании гражданином РФ или о приеме в гражданство РФ; удостоверение беженца; свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ по существу; свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ.

2.7. Договор должен содержать следующую информацию:

а) сведения об Клинике:

наименование и фирменное наименование (при наличии) медицинской организации - юридического лица, адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией;

б) сведения о потребителе:

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в Договоре) исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

в) сведения о законном представителе потребителя или лице, заключающем договор от имени потребителя:

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

г) сведения о заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель являются одним лицом):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

данные документа, удостоверяющего личность заказчика;

данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя;

наименование и адрес заказчика - юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

д) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

е) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

ж) условия и сроки ожидания платных медицинских услуг;

з) сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя:

фамилия, имя, отчество (при наличии);

должность;

документ, подтверждающий полномочия указанного лица;

и) подписи исполнителя и потребителя (заказчика), а в случае, если заказчик является юридическим лицом, - должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

к) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

л) порядок изменения и расторжения договора;

м) 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;

н) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

2.8. Клиника не оказывает платные медицинские услуги гражданам анонимно.

2.9. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у Клиники, второй - у Заказчика, третий - у Потребителя. В случае если Договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

2.10. Правом подписи Договора со стороны Клиники обладает Генеральный директор, а также иной работник Клиники при наличии доверенности, оформленной в установленной законом порядке.

При подписании Договора Исполнитель вправе использовать факсимильное воспроизведение подписи с помощью средств механического

копирования (факсимиле), являющегося аналогом собственноручной подписи, или электронной подписью уполномоченных лиц Клиники.

2.11. При оказании медицинских услуг несовершеннолетнему Пациенту в качестве Заказчика выступает законный представитель несовершеннолетнего (родители, усыновители, опекуны, попечители).

Договор заключается при предъявлении документов, удостоверяющих личность Заказчика – законного представителя и пациента, а также документов, подтверждающих законное представительство (паспорт, свидетельство о рождении, удостоверение опекуна, попечителя, др.).

Законный представитель вправе получать от лечащего врача информацию о состоянии здоровья несовершеннолетнего в соответствии с требованиями законодательства РФ.

2.12. Договор возможно заключить с несовершеннолетним Пациентом в возрасте от 14 до 18 лет с письменного согласия законного представителя (родителя, усыновителя или попечителя).

2.13. К Договору на оказание платных медицинских услуг могут быть оформлены Дополнительное соглашение, Приложение к Договору (дополнительному соглашению). Количество Дополнительных соглашений, заключенных в рамках Договора, не ограничено.

2.14. Отказ Потребителя от предлагаемой Исполнителем медицинской помощи (вмешательства) либо отказ в предоставлении соответствующих документов, являющихся обязательными в силу законодательства РФ, является основанием для отказа Исполнителя в заключении Договора, Дополнительного соглашения, Приложения к договору/дополнительному соглашению.

2.15. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя (заказчика) или Клиники является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью Договора.

2.16. Факт оказания платных медицинских услуг по Договору оформляется актом оказанных медицинских услуг, подписанным Сторонами (Потребителем (законным представителем) и медицинским работником). В случае неподписания акта и отсутствия мотивированных возражений со стороны Заказчика (Потребителя, законного представителя) по качеству и объему оказанных услуг в течение 1 (одних) суток с даты оказания услуги Заказчику (Потребителю), услуги считаются оказанными надлежащим образом и приняты Заказчиком (Потребителем) в полном объеме и подлежащими оплате.

2.17. Расторжение Договора, Дополнительного соглашения влечет прекращение оказания услуг, предусмотренных таким Договором, Дополнительным соглашением. При отсутствии заявления Заказчика (Потребителя) о возврате неиспользованных денежных средств по Договору, Дополнительному Соглашению остаток денежных средств учитывается на Лицевом счете Заказчика (Потребителя) до получения Клиникой соответствующего распоряжения Заказчика (Потребителя).

2.18. В случае отказ потребителя после заключения Договора от получения медицинских услуг Договор расторгается, при этом Потребитель

(Заказчик) оплачивают Исполнителю фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору.

2.19. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить оказанную Клиникой медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены Договором, Дополнительным соглашением.

2.20. 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)).

2.21. Заключение Договора и оплата медицинских услуг заказчиком в случаях, если заказчик выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

3. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг

3.1. Клиника обеспечивает соответствие предоставляемых медицинских услуг требованиям и стандартам, предъявляемым к медицинским услугам, методам профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.

3.2. Медицинские услуги оказываются Пациенту Исполнителем в объеме, указанном при непосредственном обращении Заказчика (Потребителя) в Клинику, и согласованном в Дополнительном соглашении, Приложении к Договору (Дополнительному соглашению).

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

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении Потребителя - несовершеннолетнего лица в возрасте до пятнадцати лет или больного наркоманией несовершеннолетнего в возрасте до шестнадцати лет.

Потребитель – несовершеннолетний пациент старше 15 лет (для больных наркоманией — старше 16 лет) имеет право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него, за исключением случаев оказания им медицинской помощи в соответствии с частями 2 и 9 статьи 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

При этом медицинское вмешательство без согласия Заказчика (Потребителя) допускается если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и, если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители. При отказе от медицинского вмешательства гражданину, одному из родителей или иному законному представителю лица, в доступной

для него форме разъясняются возможные последствия такого отказа, который оформляется письменно в соответствии с действующим законодательством.

3.4. Медицинские услуги оказываются Пациенту в установленный режим работы Клиники.

График работы Клиники, а также График работы медицинских работников (часы и дни приема) доводится до сведения Пациента путем размещения информации на Сайте и информационных стендах (стойках), расположенных в Клинике.

3.5. Оказание платных медицинских услуг осуществляется в порядке предварительной записи. Предварительная запись Заказчика (Потребителя) на прием осуществляется через официальный сайт Клиники, посредством «личного кабинета пациента» (круглосуточно), непосредственно в регистратуре Клиники или по номеру телефона: +7(473)211-15-87 (в часы работы Клиники). В особых случаях, включая необходимость получения неотложной помощи, услуги предоставляются Пациенту без предварительной записи и/или вне установленной очереди.

День и время проведения приема специалиста или проведения лабораторных и диагностических мероприятий определяется с учетом графика работы соответствующего медицинского работника (специализированного кабинета, лаборатории) на момент обращения Пациента.

3.6. На непосредственный прием в Клинику Пациенту необходимо прибыть за 15 минут до приема для оформления в регистратуре Клиники документов (договора оказания платных медицинских услуг, информированного добровольного согласия, согласия на обработку персональных данных и др.).

3.7. В случае если время опоздания Пациента на прием превышает 10 минут, Клиника вправе отказать Пациенту в приеме, если такой график может привести к смещению дальнейшего времени и созданию дискомфорта для следующих пациентов. Пациенту может быть администратором предложено перенести прием на ближайшее свободное и удобное время.

3.8. Пациент может быть принят без предварительной записи только после согласования администратором с медицинским работником внепланового посещения при наличии свободного времени.

3.9. Клиника при наличии технической и кадровой возможности может предоставлять отдельные медицинские услуги на дому (за исключением воскресенья и праздничных дней) с 08.00 часов до 20.00 часов) по предварительной записи Пациента. Данная консультация врача возможна в случае, если для оказания эффективной медицинской помощи Пациенту не требуются условия лечебного учреждения, в том числе по соблюдению санитарно-эпидемиологического режима; если состояние здоровья Пациента позволяет оказать ему необходимую помощь в домашних условиях.

3.10. Для этого Пациенту необходимо обратиться в регистратуру Клиники посредством телефонной связи для согласования даты, времени и места проведения консультации. Отсутствие Пациента по указанному в вызове адресу, а также отказ Пациента принять сотрудника Клиники рассматриваются

как немотивированный отказ от оказания медицинской помощи и квалифицируется как ложный вызов. Ложный вызов обозначается как услуга «Оказание медицинской помощи на дому» и оплачивается согласно Прейскуранту, действующему на день оказания услуги.

3.11. Клиника не оказывает услуг скорой медицинской помощи. В случае необходимости оказания скорой медицинской помощи осуществляется медицинская эвакуация, представляющая собой транспортировку пациента в целях спасения жизни и сохранения здоровья. Медицинская эвакуация осуществляется выездными бригадами скорой медицинской помощи с проведением во время транспортировки мероприятий по оказанию медицинской помощи, в том числе с применением медицинского оборудования. Скорая медицинская помощь оказывается пациентам силами выездных экстренных консультативных бригад скорой медицинской помощи по вызову Клиники в случае невозможности оказания в Клинике необходимой медицинской помощи.

3.12. Срок начала предоставления (оказания) конкретной услуги определяется датой и временем обращения Потребителя за получением услуги к Исполнителю. Сроки предоставления (оказания) конкретных услуг, проведения лечения определяются и конкретизируются по согласованию с Потребителем, исходя из периода, необходимого для выполнения предусмотренных регламентирующими медицинскую деятельность, нормативными документами, профилактических, диагностических и лечебных мероприятий; общего соматического статуса Пациента; его психоэмоционального состояния; наличия у него и у врача, иного специалиста Исполнителя свободного времени, остроты клинической ситуации. Количество приемов определяется индивидуально.

4. Ответственность Клиники при предоставлении платных медицинских услуг

4.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Клиника несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Претензии и споры, возникающие при оказании платных медицинских услуг населению, рассматриваются в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке.

4.4. При предъявлении Потребителем (Заказчиком) требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), Исполнитель рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".