

## **Сведения об условиях, правилах, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты**

Сведения об условиях, правилах, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты (далее Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011г. № 323-ФЗ, Законом РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 № 2300-1, Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 №1006 "Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Приказом Минздрава России от 12.11.15г. №802н, Гражданским Кодексом Российской Федерации от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ.

### **Содержание:**

- I. Общие положения.
- II. Условия предоставления платных медицинских услуг.
- III. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах.
- IV. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг.
- V. Порядок предоставления платных медицинских услуг.
- VI. Ответственность исполнителя и контроль за предоставлением платных медицинских услуг.
- VII. Условия (наличие оборудования) для оказания медицинской помощи с учетом особых потребностей инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями здоровья.
- VIII. Права и обязанности пациента.

### **I. Общие положения**

Настоящие Правила определяют порядок предоставления платных медицинских услуг пациентам.

1. Для целей настоящих Правил 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);

"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" - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

2. Платные медицинские услуги предоставляются ООО «Протезная мастерская доступная среда» на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

3. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора.

4. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя (заказчика).

## **II. Условия предоставления платных медицинских услуг**

1. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление пациента (законного представителя пациента) и согласие приобрести медицинскую услугу на возмездной основе за счет средств заказчика.

2. При наличии возможности оказать запрашиваемую пациентом медицинскую услугу исполнитель заключает Договор.

3. Порядок и форму оплаты за оказываемые медицинские услуги ООО «Протезная мастерская доступная среда» устанавливает самостоятельно. Оплата производится по безналичному расчету или путем внесения денежных средств в кассу, к оплате принимаются кредитные карты.

4. Порядок определения цен предоставляемых медицинских услуг ООО «Протезная мастерская доступная среда» устанавливает самостоятельно.

5. При оказании платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

## **III. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах**

1. ООО «Протезная мастерская доступная среда» предоставляет в доступной форме, в том числе посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на сайте [www.ivprotezmaster.ru](http://www.ivprotezmaster.ru), на информационном стенде, информацию, содержащую следующие сведения:

- фирменное наименование ООО «Протезная мастерская доступная среда»;
- адрес места нахождения ООО «Протезная мастерская доступная среда», данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность ООО «Протезная мастерская доступная среда» в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы ООО «Протезная мастерская доступная среда», график работы медицинских работников;
- 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; ◦ санитарно-эпидемиологическое заключение;
- инструкцию для посетителей «О порядке действий в случае возникновения пожара»;

- информацию о льготах для отдельных категорий граждан;
- закон о защите прав потребителей.

2. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени ООО «Протезная мастерская доступная среда». Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

3. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика: а) копию учредительного документа медицинской организации - юридического лица; б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг);

4. При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения: а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг; б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую 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.

5. До заключения договора исполнитель 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.

#### **IV. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг**

1. Договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме.

2. Договор содержит:

а) сведения об исполнителе: фирменное наименование ООО «Протезная мастерская доступная среда», 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 (копия лицензии прилагается к договору).

б) 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;

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

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

д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

- ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- з) порядок изменения и расторжения договора;
- и) согласие на обработку персональных данных;
- к) информированное добровольное согласие на оказание услуг;
- л) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

3. Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика (потребителя).

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

5. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется 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.

6. 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».

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.

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

9. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором, путем безналичных расчетов или путем внесения наличных денег непосредственно в кассу исполнителя.

10. 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). А также по требованию заказчика, оплатившего услуги, выдается справка об оплате оказанных медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации установленной формы.

11. 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.

12. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации "Об организации страхового дела в Российской Федерации".

## **V. Порядок предоставления платных медицинских услуг**

Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

1. 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.

2. Исполнитель при оказании платных медицинских услуг соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

3. ООО «Протезная мастерская доступная среда» предоставляет платные медицинские услуги, определенные Договором, с использованием собственных лекарственных средств, медицинских изделий, расходных материалов и других средств. 4. Не допускается предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия пациента или его законного представителя, за исключением случаев, установленных законом РФ.

5. По требованию предъявляются сведения о медицинских работниках оказывающих медицинские услуги, об уровне их образования и квалификации.

## **VI. Ответственность исполнителя и контроль за предоставлением платных медицинских услуг**

1. Ответственным за соблюдением Правил оказания платных медицинских услуг является директор-администратор.

2. Контроль осуществляется ежемесячно директором-администратором, один раз в пол года с генеральным директором.

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

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

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

## **VII. Условия (наличие оборудования) для оказания медицинской помощи с учетом особых потребностей инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями здоровья**

1. ООО «Протезная мастерская доступная среда» предоставляет условия для беспрепятственного доступа инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями здоровья для оказания им медицинской помощи, а именно:

- вход оборудован кнопкой вызова сотрудников, воспользоваться которой можно в часы работы медицинского центра, а также пандусом;

- наличие доступного санитарно-гигиеничного помещения, которое также оборудовано кнопкой вызова сотрудников;

- наличие кресла – коляски;

- достаточная ширина дверных проемов в стенах;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации с помощью сопровождающего администратора;

- в случае сопровождения групп населения с ограниченными возможностями здоровья - собакой-поводырем, ее пребывание в медицинском центре ограничивается в «колясочной». В этом случае группе населения с ограниченными возможностями предоставляется сопровождающее лицо.

- сайт медицинского центра адаптирован с учетом особых потребностей инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями здоровья.

### **VIII. Права и обязанности пациента**

Нормативно-правовую базу общих прав и обязанностей пациента составляет Федеральный закон от 21.11.2011г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации". 1. Согласно ч. 5, ст. 19 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», пациент имеет право на:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с вышеуказанным законом;

- 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- 3) получение консультаций врачей-специалистов;

- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) с медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- 6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- 7) отказ от медицинского вмешательства;

- 8) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

Согласно ст. 20 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» пациент имеет право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Согласно этой статье гражданин дает согласие «на медицинское вмешательство на основании представленной 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».

Согласно ст. 21 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», в которой детализируется право № 1, указанное выше, при выборе врача и медицинской организации гражданин имеет право на получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, о медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах, об уровне их образования и квалификации.

Согласно ст. 22 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», в которой детализируется право № 5, указанное выше, каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

«Информация о состоянии здоровья представляется пациенту лично лечащим врачом или другим медицинским работником, принимающим непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении».

«Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей его здоровье, и получать на основании такой документации консультации других специалистов».

«Пациент или его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов».

2. Действительное обеспечение и защита прав пациента предполагает соблюдение пациентами соответствующих обязанностей. Обязанности граждан в сфере здравоохранения согласно ст. 27 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» следующие.

1) Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья.

2) Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения в медицинских организациях.

#### **Правила поведения пациентов в ООО «Протезная мастерская доступная среда»:**

- уважать права других пациентов, медицинского и обслуживающего персонала;
- информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства;
- приходить на прием к врачу и на процедуры в назначенное время, а в случае опоздания ставить об этом в известность врача или средний медицинский персонал учреждения;
- выполнять предписания врача;
- своевременно сообщать врачу о прекращении назначенного лечения, об обращении к другим врачам по поводу возникших новых проблем;
- при возникновении любых осложнений или отклонений, возникающих как в процессе оказания медицинских услуг, так и после оказания, немедленно извещать о них медицинский персонал Клиники медицинского центра.