



УТВЕРЖДАЮ:

Многофункциональный
Медицинский Центр
«ММЦ»

Н.П. Никонова

М.П.

Положение о порядке и условиях предоставления медицинских услуг в ООО «ММЦ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке предоставления медицинских услуг в ООО «ММЦ» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», 11 мая 2023 г. № 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесения изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившими силу Постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. № 1006" и иными нормативными актами Российской Федерации в области предоставления медицинских услуг, а также Уставом Общества с ограниченной ответственностью «Многофункциональный Медицинский Центр» (далее – ООО «ММЦ», клиника, Исполнитель).

1.2. Настоящее Положение определяет порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг в ООО «ММЦ».

1.3. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

«платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договоры);

«заказчик» - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги 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»; понятия «потребитель» и «пациент» являются при оказании медицинских услуг равнозначными;

«исполнитель» - медицинская организация - ООО «ММЦ», оказывающая платные медицинские услуги в соответствии с договором.

1.3. Понятие «потребитель» применяется также в значении, установленном законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». Понятие «медицинская организация» употребляется в значении, определенном Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

1.4.1. Платные медицинские услуги предоставляются ООО «ММЦ» на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково») № ЛО41-01191-21/00343853 от 28.07.2021г., выдана приказом № 1269 от 28.07.2021г. (в ред. приказа № 2353 от 16.12.2021г., № 1707 от 20.09.2022г.) Министерства здравоохранения Чувашской Республики (адрес: Чувашская Республика, г. Чебоксары, Президентский бульвар, дом 17, тел. (8352)26-13-00, (8352)26-13-39 сектор лицензирования).

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

требования.

1.6. Настоящее Положение и Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя и (или) заказчика.

1.7. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление потребителя (заказчика) приобрести медицинскую услугу на возмездной основе. При наличии возможности оказать запрашиваемую заказчиком медицинскую услугу Исполнитель заключает Договор с потребителем (пациентом) или заказчиком.

1.8. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы ООО «Многофункциональный Медицинский Центр».

1.9. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными договорами на оказание медицинских услуг в письменной форме. В договоре регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

1.10. Потребители (заказчики), пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в клинике правила внутреннего распорядка, правила поведения потребителей (заказчиков) медицинских услуг, иные локальные нормативные акты Исполнителя.

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. При заключении договора потребителю и (или) 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 (далее - программа) и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи - Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам в Чувашской Республике медицинской помощи (далее - территориальная программа).

Отказ потребителя от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому потребителю без взимания платы в рамках программы и территориальной программы.

2.2. 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).

2.3. Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

2.4. Платные медицинские услуги оказываются ООО «ММЦ» по ценам, указанным в Прейскуранте, который утверждается директором ООО «ММЦ».

2.4.1. Стоимость медицинских услуг определяется действующим в ООО «ММЦ» на момент их предоставления Прейскурантом цен. Потребитель (заказчик) производит оплату медицинских услуг в соответствии с перечнем оказанных услуг, указанным в Спецификации.

2.4.2. Оплата медицинских услуг осуществляется потребителем (заказчиком) в полном объеме путем внесения денег в кассу Исполнителя или путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в Договоре на оказание медицинских услуг, либо путем оплаты банковской картой через терминал – в день оказания услуг.

2.4.3. Прейскурант доводится до сведения потребителя (заказчика) в наглядной и доступной

форме.

3. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах

3.1. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со ст. 8-10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

3.2. Исполнитель обязан предоставить потребителю и (или) заказчику следующую информацию:

а) адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица (территориально обособленного структурного подразделения юридического лица), основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;

б) адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") (при его наличии);

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.3. Исполнитель представляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика выписку из единого государственного реестра юридических лиц.

3.4. Исполнителем в соответствии со ст. 9 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» должны быть предоставлены информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию.

В случае временного приостановления деятельности Исполнителя для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей путем размещения информации на сайте медицинской организации либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность медицинской организации будет приостановлена.

3.5. Помимо информации, предусмотренной п.п. 3.1. - 3.4. настоящих Правил, исполнитель обязан довести до сведения потребителя и (или) заказчика следующую информацию:

а) перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, предусмотренной п. 2.3 настоящих Правил, с указанием цен в рублях;

б) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления руководителем медицинской организации частной системы здравоохранения;

в) стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя (при наличии у исполнителя такого сайта) ссылок на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;

г) сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

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

е) график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

ж) образцы договоров.

3.6. Информация, указанная в п.п. 3.1. - 3.4. настоящих Правил, доводится до сведения потребителей посредством размещения на сайте Исполнителя в сети "Интернет" (при наличии такого сайта) и на информационных стендах (стойках) Исполнителя в наглядной и доступной форме.

Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Исполнителя.

3.7. При заключении договора потребителю и (или) заказчику должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме,

превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

б) информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);

в) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

3.8. В договоре должна содержаться информация об уведомлении потребителя и (или) заказчика о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

3.9. Исполнитель доводит до потребителя и (или) заказчика информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также сообщает почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба).

В случае если такая информация исполнителем не предоставлена, потребитель и (или) заказчик вправе направить обращение (жалобу) в любой форме и любым способом.

При предъявлении потребителем и (или) 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".

3.10. Режим работы ООО «ММЦ»:

Понедельник – суббота с 08:00 до 20:00,

воскресение с 9:00 до 18:00.

Режим работы процедурного кабинета: понедельник - пятница с 07:00 до 20:00, суббота 08:00 до 20:00, воскресенье с 9:00 до 18:00.

В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.

3.11. Порядок обращения потребителей в клинику

3.11.1. Запись потребителя на прием к врачу в клинике осуществляется:

путем личного обращения;

по контактному телефону (8352) 45-45-55

через сайт www.lecardo.ru, через социальные сети клиники.

3.11.2. Для получения медицинской помощи потребитель должен обратиться к администратору клиники для оформления необходимых документов.

3.11.3. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием потребитель должен предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 6 часов, а в случае опоздания – не менее чем за час.

3.11.4. В случае опоздания потребителя на прием более, чем на 15 минут, администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившееся время предложить другому потребителю.

3.11.5. Время ожидания приема (оказания медицинских услуг) составляет не более 20 минут после назначенного времени, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании неотложной помощи другому потребителю или проводит осмотр тяжелого больного.

3.11.6. Срок ожидания оказания платной медицинской услуги (получения ее потребителем) составляет в общей сложности не более чем три месяца с момента первого обращения и может быть изменен (в т.ч. увеличен) в зависимости от показаний или отсутствия показаний для получения медицинской услуги, от клинической картины состояния здоровья Потребителя, от наличия свободного времени записи на прием. Предоставление платных медицинских услуг производится по предварительной записи согласно времени, указанному в записи.

3.11.7. Уведомить Заказчика (Потребителя) в срок не менее чем за 6 часов до назначенного времени приема, в случае невозможности его осуществления.

3.12. Порядок оформления медицинских документов и оказания услуг:

3.12.1. При первичном обращении потребителя в клинику заводится медицинская документация. Необходимо предъявить паспорт для оформления документации.

3.12.2. Медицинская карта потребителя хранится в клинике 25 лет с момента обращения потребителя (заказчика).

3.12.3. Медицинская карта амбулаторного больного на руки потребителю (заказчику) не выдается, а переносится в кабинет врача-специалиста администратором либо другим медицинским работником клиники. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты амбулаторного больного из клиники без согласования с руководством.

3.12.4. Потребитель сообщает врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

3.12.5. При отказе от медицинского вмешательства потребителю или законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа. Законный представитель лица, признанного в установленном законном порядке недееспособным, извещает орган опеки и попечительства по месту жительства подопечного об отказе от медицинского вмешательства, необходимого для спасения жизни подопечного, не позднее дня, следующего за днем этого отказа.

4. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

4.1. Договор заключается потребителем и (или) заказчиком с исполнителем в письменной форме.

4.2. Договор должен содержать следующую информацию:

а) сведения об исполнителе:

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;

фамилия, имя и отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя, его место жительства, адрес места осуществления медицинской деятельности, основной государственный регистрационный номер;

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 (при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения фиксируются со слов потребителя услуги):

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;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

4.3. 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, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

4.4. 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 (кроме случаев заключения договора дистанционным способом).

Договор хранится в порядке, определенном законодательством Российской Федерации об архивном деле в Российской Федерации.

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

4.6. 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 и (или) заказчика.

Без оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости исполнитель не вправе предоставлять медицинские услуги на возмездной основе, если иное не оговорено в основном договоре.

Медицинские услуги согласовываются и указываются в Спецификациях, заключаемых к договору оказания медицинских услуг.

4.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается, при этом потребитель и (или) заказчик оплачивают исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

4.8. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором.

4.9. Потребителю и (или) заказчику в случаях, установленных законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (кассовый чек или бланк строгой отчетности).

4.10. Исполнитель выдает иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у Исполнителя отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов.

4.11. В целях защиты прав потребителя Исполнитель по обращению потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения), Спецификации к договору, Акт оказанных медицинских услуг;

б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;

в) рецептурный бланк с проставленным штампом "Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;

г) документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов).

4.12. Заключение договора и оплата медицинских услуг заказчиком в случаях, если заказчик

выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

4.13. Договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме, со стороны Исполнителя подписывает директор либо иное уполномоченное в соответствующем порядке лицо.

Подписывая договор на оказание медицинских услуг, потребитель (заказчик) подтверждает правоспособность и наличие любых правовых оснований на его подписание, а также обязуется действовать добросовестно.

Несовершеннолетние лица имеют право подписывать договор в соответствии с статьями 26,27 Гражданского кодекса Российской Федерации.

4.14. 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).

4.15. Потребитель (заказчик) может выразить согласие на получение писем на электронную почту и SMS по номеру телефона (в том числе с использованием мессенджеров), указанных в реквизитах Договора, информационного характера о медицинских услугах Исполнителя, в т.ч. уведомлений о записи на прием, о результатах лабораторных исследований; опросников, веб-ссылок на прохождение опроса о качестве оказанных услуг путем подписания данного условия в договоре на оказание медицинских услуг.

4.16. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

4.16.1. ООО «ММЦ» может устанавливать акции и скидки, которые уменьшают стоимость услуг. Потребитель (заказчик) может оплатить расходы за запись на прием (бронирование), до начала оказания услуг, при этом итоговая стоимость подлежащих оплате медицинских услуг после их оказания в день и время записи, уменьшается на сумму, оплаченную до оказания услуг. Допускается зачет оплаты, совершенной потребителем (заказчиком) предварительно по договору оферты за запись на прием, в счет оплаты стоимости оказанных услуг. Оплата за запись на прием вносится потребителем (заказчиком) исключительно в добровольном порядке.

4.17. Потребителю (заказчику) выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности).

4.18. ООО «ММЦ» 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. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к таким услугам.

В случае если федеральным законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

5.2. 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 или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменном виде.

5.3. Исполнитель обязан при предоставлении платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

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

а) 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;

б) 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, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

5.5. При предоставлении платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) исполнитель обеспечивает передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации.

За непредоставление в установленном порядке субъектам официального статистического учета первичных статистических данных по установленным формам федерального статистического наблюдения об оказанных платных медицинских услугах гражданам иностранных государств исполнитель, включенный Центральным банком Российской Федерации в перечень респондентов, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5.6. При оказании платных медицинских услуг обязанность исполнителя по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем и (или) заказчиком по договору, возникает в соответствии с гл.3 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

5.7. Оплата медицинской услуги потребителем и (или) заказчиком путем перевода средств на счет третьего лица, указанного исполнителем (в письменной форме), не освобождает исполнителя от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем и (или) заказчиком суммы как при отказе от исполнения договора, так и при оказании медицинских услуг (выполнении работ) ненадлежащего качества, в соответствии с ¹Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

5.8. Исполнитель оказывает платные медицинские услуги потребителю (заказчику) по местонахождению ООО «ММЦ»: г. Чебоксары, ул. С. Михайлова, дом 1, помещение 16.

5.9. Исполнитель оказывает медицинские услуги в соответствии с режимом работы ООО «ММЦ».

5.10. Медицинские услуги оказываются исполнителем после подписания потребителем (заказчиком) договора на оказание медицинских услуг и информированного добровольного согласия. Для получения первичной медико-санитарной помощи при выборе врача на срок их выбора потребитель (его законный представитель) дает информированное добровольное согласие на определенные виды медицинского вмешательства, которые включаются в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, утвержденному приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23.04.2012 № 390н.

5.11. Срок оказания медицинской услуги зависит от ее специфики и определяется с учетом выполнения(невыполнения) Заказчиком назначений и рекомендаций медицинских работников ООО «ММЦ».

5.12. Под первичным приёмом понимается первичное обращение в клинику, к конкретному врачу-специалисту и последующие обращения к этому врачу более чем через три месяца с момента первого обращения, независимо от причины обращения. Если с момента первичного обращения к врачу прошло более трех месяцев, следующий прием того же специалиста считается первичным.

Во время приема врач устанавливает предварительный диагноз, формирует план обследования и лечения с учетом предварительного диагноза, определяет методы, объем, прогноз лечения, о чем информирует потребителя. Врач информирует о возможных осложнениях в процессе и после лечения, а также о последствиях и отказе от лечения (медицинского вмешательства). Результаты осмотра фиксируются в медицинской карте потребителя. Диагностика и лечение осуществляются в соответствии с утвержденными медицинскими стандартами.

Под повторным приемом понимается обращение к врачу-специалисту в течение 3 (трех) месяцев после первичного обращения. Обращение потребителя к тому же врачу-специалисту или к врачу той же специальности в течение указанного периода в других лечебно-профилактических учреждениях не является основанием для оформления первого обращения к данному специалисту в ООО «ММЦ» как повторного.

5.13. На основе первичного приема в клинику оформляется медицинская карта, в которой указываются: анамнез, жалобы потребителя, виды медицинских вмешательств, требуемых для надлежащего оказания медицинских услуг, сведения о состоянии потребителя и динамике клинической картины, рекомендации для потребителя (заказчика) о процедурах для самостоятельного выполнения, а также Спецификация, в которой указываются виды медицинских

вмешательств, которые производятся потребителю (заказчику) и сроки их проведения (оказания медицинских услуг).

5.14. Результаты оказания медицинских услуг предоставляются в зависимости от видов оказания медицинских услуг:

5.14.1. по результатам медицинского обследования выдается заключение врача (протокол медицинского исследования/выписка из медицинской карты) на бумажном носителе;

5.14.2. результаты медицинского исследования/проведения диагностики предоставляются Потребителю на электронном носителе (CD/USB-накопителе), либо направляются на электронную почту, либо иным способом, выраженным Потребителем в письменном виде, в том числе выдаются в виде распечатанного снимка; передаются через VPN-Сервер ООО «ММЦ»;

5.14.3. результаты проведения медицинского лабораторного исследования образцов биологического материала направляются на электронную почту Потребителя либо по номеру телефона (в том числе с использованием мессенджеров), указанную в заключаемом договоре на оказание медицинских услуг и, в случае необходимости, выдаются на бумажном носителе.

5.15. Факт оказания услуг фиксируются в акте оказанных услуг.

5.16. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя) на проведение медицинского обследования и на медицинское вмешательство, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

5.16.1. Условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство 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.

5.16.2. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство за несовершеннолетнего ребенка дает один из родителей или иной законный представитель, за недееспособного лица – законный представитель.

5.16.3. Гражданин, один из родителей или иной законный представитель лица, имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Законный представитель лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, осуществляет указанное право в случае, если такое лицо по своему состоянию не способно отказаться от медицинского вмешательства.

5.16.4. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства содержится в медицинской документации гражданина и оформляется в виде документа на бумажном носителе, подписанного гражданином, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником.

5.16.5. В случае отказа от медицинского вмешательства, в том числе в отношении определенных видов медицинского вмешательства, потребитель (заказчик) имеет право подписать отказ от медицинского вмешательства.

5.16.6. Медицинское вмешательство без согласия гражданина, одного из родителей или иного законного представителя допускается в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Решение о медицинском вмешательстве без согласия гражданина, одного из родителей или иного законного представителя принимается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.1. Особенности оказания платных медицинских услуг потребителям, застрахованным по программам добровольного медицинского страхования

5.1.1. В ООО «ММЦ» медицинские услуги могут получать застрахованные по программам добровольного медицинского страхования граждане, в случае, если между ООО «ММЦ» и страховой организацией, в которой застраховано лицо, заключен договор на оказание услуг и оказание услуг, необходимых застрахованному лицу – потребителю, возможно по программе страхования (которая определяется между ООО «ММЦ» и страховой организацией, а также не противоречит страховой программе страховой организации, по которой застраховано лицо).

5.1.2. В случае оказания медицинских услуг застрахованным по программам добровольного медицинского страхования, между клиникой и застрахованным – потребителем заключается договор на оказание медицинских услуг, в котором оговаривается, что оплату медицинских услуг в

соответствии с перечнем оказанных услуг (указанным в Спецификациях к договору оказания медицинских услуг), производит страховая организация, в которой потребитель застрахован по программе добровольного медицинского страхования согласно гарантийному либо информационному письму страховой организации.

5.1.3. ООО «ММЦ» имеет право отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке в случае, если страховая организация, в которой потребитель застрахован по программе добровольного медицинского страхования не представила гарантийного письма на оплату медицинских услуг за Потребителя, либо если медицинская услуга, в которой нуждается потребитель, не относится к программе добровольного медицинского страхования. В указанных случаях, потребитель имеет право обратиться к ООО «ММЦ» за оказанием медицинских услуг с оплатой за счет собственных средств.

5.1.4. Взаимоотношения между ООО «ММЦ» и страховыми организациями оговариваются в заключаемых договорах – с каждой страховой организацией отдельно.

5.1.5. Потребитель обязан при оформлении Договора предъявить документ, удостоверяющий личность, полис добровольного медицинского страхования, гарантийное письмо от страховой организации. При получении медицинских услуг, которые не вошли в программу добровольного медицинского страхования, потребитель оплачивает стоимость таких медицинских услуг за счет собственных средств.

5.2. Особенности оказания платных медицинских услуг потребителям, получающим медицинские услуги при оплате третьих лиц

5.2.1. В ООО «ММЦ» медицинские услуги могут получать потребители, которые являются лицами, в пользу которых между ООО «ММЦ» и индивидуальными предпринимателями или юридическими лицами заключены договоры на оказание таких услуг (организациями, выступающими в качестве заказчика медицинских услуг). В таких договорах должны быть прописаны услуги, которые могут быть оказаны лицам, в пользу которых заключается договор, а также документы, на основании которых услуги будут оказываться.

5.2.2. Потребители, в отношении которых заключены договоры с индивидуальными предпринимателями или юридическими лицами, заключают договор на оказание медицинских услуг, в котором оговаривается, что оплату медицинских услуг в соответствии с перечнем оказанных услуг¹(указанным в Спецификациях к договору оказания медицинских услуг), производит организация согласно гарантийному или информационному письму, списку либо направлению от такой организации. Договор на оказание медицинских услуг в таком случае может быть двухсторонним – между ООО «ММЦ» и потребителем, если ООО «ММЦ» заключило отдельный договор с организацией, выступающей в качестве заказчика медицинских услуг, либо трехсторонним – между ООО «ММЦ», потребителем и организацией, выступающей в качестве заказчика медицинских услуг.

5.2.3. ООО «ММЦ» имеет право отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке в случае, если организация, оплачивающая оказание медицинских услуг потребителю не представила гарантийного или информационного письма, список либо направление, подтверждающее намерение оплаты медицинских услуг за потребителя, либо если медицинская услуга, в которой нуждается потребитель, не относится к перечню услуг, согласованных между ООО «ММЦ» и такой организацией. В указанных случаях, потребитель имеет право обратиться к ООО «ММЦ» за оказанием медицинских услуг с оплатой за счет собственных средств.

5.2.4. Взаимоотношения между ООО «ММЦ» и организациями, выступающими в качестве заказчика медицинских услуг, оговариваются в заключаемых договорах.

5.2.5. Потребитель обязан при оформлении Договора предъявить документ, удостоверяющий личность, гарантийное информационное письмо, либо направление от организации, выступающей в качестве заказчика медицинских услуг. При получении медицинских услуг, которые не вошли в перечень услуг, оплачиваемых заказчиком, потребитель оплачивает стоимость медицинских услуг за счет собственных средств.

6. Особенности оказания медицинских услуг (выполнения работ) при заключении договора дистанционным способом

6.1. Договор может быть заключен посредством использования сети "Интернет" (при наличии у исполнителя сайта) на основании ознакомления потребителя и (или) заказчика с предложенным исполнителем описанием медицинской услуги (дистанционный способ заключения договора).

6.2. При заключении договора дистанционным способом потребителю должна быть

предоставлена возможность ознакомиться со следующей информацией:

- а) наименование (фирменное наименование) медицинской организации либо фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя;
 - б) основной государственный регистрационный номер исполнителя;
 - в) номера телефонов и режим работы исполнителя;
 - г) идентификационный номер налогоплательщика;
 - д) информация об оказываемой услуге (выполняемой работе), предусмотренная ст. 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей";
 - е) способы оплаты услуги (работы);
 - ж) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер лицензии, сроки ее действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию);
- з) адреса, в том числе адреса электронной почты, по которым принимаются обращения (жалобы) и требования потребителей и (или) заказчиков.

6.3. Указанная в п.6.2 настоящих Правил информация или ссылка на нее размещается на главной странице сайта исполнителя в сети "Интернет" (при наличии у исполнителя такого сайта).

6.4. Договор с потребителем и (или) заказчиком считается заключенным со дня оформления потребителем и (или) заказчиком соответствующего согласия (акцепта), в том числе путем совершения действий по выполнению условий договора, включая внесение частично или полностью оплаты по договору с учетом положений ст.16.1 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Со дня получения согласия (акцепта) и осуществления потребителем и (или) заказчиком частичной или полной оплаты по нему все условия договора остаются неизменными и не должны корректироваться исполнителем без согласия потребителя и (или) заказчика.

6.5. При заключении договора исполнитель представляет потребителю и (или) заказчику подтверждение заключения такого договора. Указанное подтверждение должно содержать номер договора или иной способ идентификации договора, который позволяет потребителю и (или) заказчику получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

По требованию потребителя и (или) заказчика исполнителем направляется потребителю и (или) заказчику экземпляр заключенного договора (выписки из него), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

6.6. Идентификация потребителя и (или) заказчика в целях заключения и (или) исполнения договора, заключенного дистанционным способом, может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

Согласие (акцепт) должно быть подписано электронной подписью потребителя и (или) заказчика (простой, усиленной неквалифицированной или усиленной квалифицированной) и усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

6.7. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу в порядке и сроки, которые установлены договором, заключенным с исполнителем, с учетом положений ст. 16.1 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

6.8. При заключении договора дистанционным способом отказ потребителя и (или) заказчика от исполнения договора может быть совершён способом, используемым при его заключении.

6.9. Потребитель и (или) заказчик могут направить исполнителю в любой форме и любым, включая дистанционный, способом требования, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной платной медицинской услуги), а исполнитель обязан принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

7. Ответственность исполнителя при предоставлении платных медицинских услуг

7.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору на оказание медицинских услуг, заключаемому ООО «ММЦ» с потребителями (заказчиками) медицинских услуг, исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.2. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3. Контроль за организацией, исполнением и качеством оказываемых платных услуг, правильностью взимания платы с населения, надлежащей постановкой учета и достоверностью отчетности осуществляют в пределах своей компетенции:

Директор;

Главный врач;

Заместитель директора по административной работе;

Должностные лица ООО «ММЦ»;

Министерство здравоохранения Чувашской Республики, территориальные органы Росздравнадзора и Роспотребнадзора.

7.4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций:

7.4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций потребитель (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию клиники устно или письменно.

Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг разрешает врачебная комиссия ООО «ММЦ».

7.4.3. Должностные лица клиники, осуществляющие контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращения граждан:

Директор - Никонова Надежда Петровна;

Главный врач - Винокур Татьяна Юрьевна;

Заместитель директора по административной работе – Изицина Анастасия Андреевна.

Место приема: кабинет директора.

8. Порядок предоставления информации

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется потребителю лечащим врачом в доступной для него форме. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена потребителю против его воли.

8.2. Потребитель (заказчик) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья, а также по запросу получать медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

8.3. Сведения о факте обращения гражданина за медицинской помощью, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

8.4. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения потребителя, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях допускается с письменного согласия гражданина или его законного представителя. Согласие на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, может быть выражено также в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

8.4.1. После смерти гражданина допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, супругу (супруге), близким родственникам (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам) либо иным лицам, указанным гражданином или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, по их запросу, если гражданин или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

8.5. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

8.5.1. в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю;

8.5.2. при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

8.5.3. по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органов уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;

8.5.4. в целях проведения органов внутренних дел о поступлении потребителя, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

8.5.5. в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;

8.5.6. при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

8.5.7. в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

9. Порядок выдачи справок, копий и выписок из медицинских документов

9.1. Копии медицинских документов и выписки из них предоставляются в срок, не превышающий десяти календарных дней со дня регистрации в клинике заявления либо личного обращения в клинику.

9.2. Потребитель (Заказчик) имеет право на основании письменного заявления получать отражающие его здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

10. Заключительные положения

10.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом директора ООО «ММЦ».

10.2. Любые изменения и дополнения к настоящему Положению вступают в силу с момента их утверждения приказом директора ООО «ММЦ».

10.3. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения приказом директора ООО «ММЦ».