

УТВЕРЖДАЮ:



**Генеральный директор ООО «Скайферт»
Калугина А.С.**

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ЧАСТНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет порядок и условия предоставления гражданам и юридическим лицам платных медицинских услуг в ООО «Скайферт» (далее – Исполнитель).

1.2. Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии со статьей 84 закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 №736"Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

2. Понятия и термины

2.1. В настоящем положении используются следующие понятия и термины:

«Платные медицинские услуги» - это медицинские услуги, которые оказываются на платной основе в соответствии с действующим законодательством и действующим договором.

«Пациент» - это потребитель (физическое лицо), имеющее намерение получить или получающее медицинские услуги лично в соответствии с Договором, заключенным на оказание платных медицинских услуг как самим пациентом, так и заказчиком в отношении потребителя.

«Законный представитель пациента» - лицо, которое является представителем несовершеннолетнего пациента на основании законодательства, а также совершеннолетнего пациента, признанного судом недееспособным или ограниченно дееспособным.

«Заказчик» - это физическое или юридическое лицо, которое заключает договор на оказание платных медицинских услуг в отношении физического лица (пациента).

«Исполнитель» - медицинская организация, оказывающая платные медицинские услуги пациентам в соответствии с заключенными договорами.

«Прейскурант» - перечень медицинских услуг, оказываемых Исполнителем, с указанием цен в рублях.

3. Оказание медицинских услуг медицинской организацией

3.1. Медицинская организация (Исполнитель) оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому населению по обращению и по добровольному согласию.

3.2. При предоставлении платных медицинских услуг медицинская организация руководствуется порядками оказания медицинской помощи, утвержденными Министерством здравоохранения Российской Федерации.

3.3. Медицинская организация имеет право оказывать пациенту (потребителю) только медицинские услуги, которые предусмотрены действующей лицензией, выданной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Медицинские услуги в медицинской организации оказываются пациентам на платной основе. Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счет личных средств, средств работодателей и иных средств (например – на основании полисов добровольного медицинского страхования).

3.5. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются Исполнителем самостоятельно и определяются утвержденным прейскурантом цен клиники на день обращения пациента.

4. Предоставление информации об Исполнителе и платных медицинских услугах

4.1. Исполнитель при обращении пациента, либо заказчика, обязан предоставить информацию о себе и платных медицинских услугах, и выполняемых им на основании заключаемых возмездных договоров платных медицинских услуг. При оказании услуг Исполнителем предоставляется подробная информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи на основании стандартов оказания медицинской помощи и клинических рекомендаций.

4.2. Исполнитель в соответствии с законодательством РФ вправе разместить такую информацию на информационных стендах в здании (зданиях), в котором в соответствии с лицензией на медицинскую деятельность исполнитель оказывает медицинские услуги и на официальном сайте в сети «Интернет».

4.3. Информация, размещаемая исполнителем на стендах и на официальном сайте в сети «Интернет», включает в себя:

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.

г) информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию.

д) перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, с указанием цен в рублях;

е) информация о временном приостановлении деятельности медицинской организации для проведения санитарных, ремонтных и иных видов мероприятий с указанием даты приостановления и времени, в течение которого деятельность клиники будет приостановлена

ж) сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с программой и территориальной программой, в случае участия исполнителя в реализации территориальной программы;

з) стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги;

и) сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

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

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

м) образцы договоров;

н) 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;

4.4. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию Потребителя и (или) Заказчика:

а) копию учредительного документа медицинской организации, участвующей в предоставлении платных медицинских услуг;

б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией;

в) копии медицинской документации (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние здоровья потребителя или заказчика 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. Указанная информация предоставляется Пациенту по его письменному запросу, который должен быть доставлен в клинику нарочно или направлен дистанционно на бумажном носителе, заверенном нотариально или посредством электронного документа по электронному адресу в клинику с заверением электронной цифровой подписью (в том числе с помощью системы «Госключ»). Запрос должен содержать следующие сведения:

- фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- место жительства (пребывания) пациента;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- реквизиты документа, подтверждающего полномочия (при наличии) законного представителя пациента (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент, его законный представитель;
- почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа;
- номер контактного телефона (при наличии).

Уполномоченный сотрудник клиники направляет ответ в срок не более 10 (десяти) рабочих дней.

4.5. При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах. Содержащая следующие сведения:

а) стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, в которых заинтересован потребитель (заказчик);

б) сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг по конкретным услугам. Все сроки оказания платных медицинских услуг в ООО «Скайферт» ограничены следующим: сроки ожидания платных медицинских услуг специалистами ООО «Скайферт» ограничены временем записи или живой очереди в день приема; сроки ожидания платных медицинских услуг специалистов из иных клиник ограничены днями и часами, обозначенными на сайте клиники в сети «Интернет»;

в) сведения о конкретных медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации размещены на сайте в соответствующем разделе в сети «Интернет»;

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

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

е) потребителю в доступной форме предоставляется 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 (далее - территориальная программа).

ж) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

4.6. До заключения Договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

5. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

5.1. Договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй – у потребителя, третий – у заказчика. В случае, если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах по 1 для каждой из сторон.

5.2. Договор может содержать:

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;

н) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

5.3. На предоставление платных медицинских услуг по запросу может быть составлена смета. Её составление по требованию потребителя (заказчика) или исполнителя является обязательным, при этом она будет являться неотъемлемой частью договора. Любые изменения, вносимые в смету, должны совершаться в письменной форме.

5.4. 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.

5.5. При предоставлении платных медицинских услуг расходы, связанные с оказанием гражданам медицинской помощи в экстренной форме, возмещаются медицинским организациям в порядке и размерах, которые установлены органами государственной власти субъектов Российской Федерации в рамках территориальных программ в соответствии с пунктом 10 части 2 статьи 81 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

5.6. 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.

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

5.8. 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). Медицинская организация выдает 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.

5.9. В целях защиты прав потребителя медицинская организация 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);

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).

5.10. Заключение договора и оплата медицинских услуг заказчиком в случаях, если заказчик выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию потребителя, осуществляются в соответствии с договором, заключаемым между Сторонами, Гражданским Кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

6. Порядок предоставления платных медицинских услуг

6.1. 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.

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

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. 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.

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

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

7.1. Договор или необходимая в рамках договора документация могут быть заключены 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) и дальнейшего подписания им через систему «Госключ» (см. далее).

7.2. При заключении договора дистанционным способом или направлении необходимой в рамках договора документации 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 статьей 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.

7.4. 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 статей 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.

7.5. 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.

7.6. 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" (Госключ). 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.

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

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

7.9. 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.

8. Ответственность исполнителя и контроль за предоставлением платных медицинских услуг

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

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

8.3. Контроль за соблюдением настоящего положения осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий. При наличии вопросов относительно качества оказания медицинской помощи или правомерности действий ООО «Скайферт» и его сотрудников потребителем и (или) Заказчиком может быть направлена жалоба в орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, в территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения.

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".