

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
_____ С.В. Лебедев

«10» января 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «ЦЕНТР ЭКО»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг в ООО «ЦЕНТР ЭКО» (далее - Положение) и содержит порядок обращения пациентов, порядок заключения, исполнения, расторжения договора, порядок и условия предоставления платных медицинских услуг, правила поведения заказчиков/пациентов, порядок рассмотрения обращений, порядок направления уведомлений и другие сведения, имеющие значение для реализации прав и обязанностей пациентов.

1.2. Положение разработано в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Гражданский Кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 21.11.2011. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 27.07.2006. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;

иные нормативно-правовые акты в сфере охраны здоровья граждан.

1.3. Используемые термины:

Договор — соглашение между Исполнителем и Пациентом/Заказчиком об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей при оказании платных медицинских услуг. От имени Исполнителя Договор подписывается лицом, чьи полномочия подтверждаются доверенностью.

Дополнительное соглашение — неотъемлемая часть Договора, содержащая особые условия и порядок оказания медицинских услуг, не указанных в тексте Договора. К отдельным видам Дополнительных соглашений допускается составление Приложений, являющихся неотъемлемой частью Дополнительного соглашения. Приложение может содержать ранее не указанные дополнительные условия и порядок оказания медицинских услуг.

Исполнитель/Центр — ООО «ЦЕНТР ЭКО».

Пациент — физическое лицо, в отношении которого осуществляется оказание медицинских услуг по заключенному Договору.

Заказчик — Пациент либо законный представитель Пациента, заключивший Договор с Исполнителем на оказание медицинских услуг Пациенту.

Уведомление — сообщение, содержащее юридически значимую информацию, а равно как и любые иные сведения, имеющие значения для исполнения условий Договора. Порядок направления уведомлений установлен Договором

и разделом 7 настоящего Положения. Для отдельных видов уведомлений условиями Договора/Дополнительного соглашения может быть установлен особый порядок направления.

Программа медицинского обслуживания/План лечения - документ, содержащий наименование, объем и стоимость медицинских услуг, планируемых к оказанию Пациенту.

Депозитная программа медицинского обслуживания - Программа, устанавливающая рекомендованный перечень и количество медицинских услуг, планируемых к оказанию Пациенту.

Пациенту могут быть оказаны иные медицинские услуги за счет средств авансового платежа (депозита), внесенного Пациентом в размере, установленном Дополнительным соглашением к Договору;

Лимитированная программа медицинского обслуживания - Программа, устанавливающая фиксированный перечень и количество медицинских услуг, их кратность и периодичность, оказываемых по Программе. Оказание не входящих в Программу медицинских услуг за счет стоимости приобретенной лимитированной Программы не допускается.

Оказание медицинских услуг в разовом порядке/Разовая медицинская услуга — услуга, оказываемая Исполнителем Пациенту однократно по факту обращения Пациента к Исполнителю в рамках действующего Договора.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (далее - ИДС) — необходимое предварительное условие медицинского вмешательства на основании информации, представленной медицинским работником Исполнителя 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. ИДС/отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме и содержится в медицинской документации Исполнителя. На основании письменного заявления Пациент/Заказчик вправе отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, когда такой отказ не допустим в силу закона. Отказ от подписания ИДС/отказ от медицинского вмешательства является основанием изменения Плана лечения/Программы, при этом Исполнитель вправе расторгнуть Договор/Дополнительное соглашение.

Прейскурант — документ, содержащий перечень и стоимость оказываемых Исполнителем медицинских услуг.

Медицинская документация — документы, содержащие сведения результатов лечебных, диагностических, профилактических, реабилитационных, санитарно-гигиенических и других медицинских мероприятий, позволяющие обобщать и анализировать медицинскую информацию. Держателем медицинской документации является Исполнитель. По запросу Пациента медицинская документация может быть выдана в форме заверенной копии.

Оригиналы медицинской документации передаются в случаях прямо предусмотренных законом.

Рекомендации/назначения — обращение врача к Пациенту, содержащее информацию относительно действий, которые Пациенту надлежит совершить самостоятельно. Рекомендации/назначения фиксируются в медицинской документации. Рекомендации/назначения предоставляются по факту получения промежуточного/окончательного результата с учетом совокупности медицинских данных. В случае неясности рекомендаций/назначений либо невозможности их исполнения, а также отказа от их исполнения Пациент/Заказчик обязан незамедлительно уведомить Исполнителя. Отказ от исполнения рекомендаций/назначений является основанием изменения Плана лечения/Программы, при этом Исполнитель вправе расторгнуть Договор/Дополнительное соглашение.

Лицевой счет — отдельный счет Пациента/Заказчика, открытый в медицинской информационной системе Исполнителя для отражения и учета расчетных операций Пациента/Заказчика по оплате медицинских услуг, оказываемых Исполнителем.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются физическим лицам на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности. Сведения о соответствующей лицензии Центра (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, место осуществления медицинской деятельности, наименование, адрес места нахождения и телефон лицензирующего органа) размещены на официальном интернет сайте Центра, а также на информационных стендах (стойках) Центра.

1.5. Перед заключением Договора на оказание платных медицинских услуг Центр предоставляет гражданину в доступной форме информацию о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

1.6. Информация о возможности получения определенных видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи размещена на сайте Центра, а также может быть предоставлена на основании запроса либо при обращении в Центр.

1.7. Медицинские услуги могут быть оказаны пациентам в следующих условиях:

- амбулаторно,
- в дневном стационаре (при наличии соответствующего стационара),
- стационарно (при наличии соответствующего стационара).

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИСПОЛНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА/ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО СОГЛАШЕНИЯ

2.1. До момента заключения договора Пациент/Заказчик знакомится с информацией о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг, размещенной на официальном интернет сайте Исполнителя и/или на информационных стендах (стойках) Центра, Прейскурантом цен на медицинские услуги.

2.2. Договор/Дополнительное соглашение заключается в письменной форме при предъявлении Пациентом/Заказчиком документа, удостоверяющего ЛИЧНОСТЬ. Документами, удостоверяющими личность, являются:

- для граждан Российской Федерации - паспорт, дипломатический паспорт, служебный паспорт, паспорт моряка (удостоверение личности моряка), военный билет (для военнослужащих), справка об освобождении из мест лишения свободы, временное удостоверение личности гражданина РФ (по форме 2П), удостоверение личности офицера, свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста);
- для иностранных граждан - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным Договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- для лиц без гражданства — документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным Договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, разрешение на временное проживание, вид на жительство, удостоверение беженцев Российской Федерации (для беженцев).

2.3. При отсутствии у Пациента/Заказчика на момент заключения Договора/Дополнительного соглашения документа, удостоверяющего личность, в исключительных случаях Договор/Дополнительное соглашение может быть заключен на основании заполненного и подписанного Пациентом/Заказчиком бланка соответствующего заявления, предоставляемого Центром. Отказ от заполнения/подписания Пациентом/Заказчиком заявления, является основанием для отказа в заключении Договора/Дополнительного соглашения.

Исполнитель не осуществляет оказание медицинских услуг анонимным Пациентам.

2.4. Исполнитель вправе расторгнуть Договор/Дополнительное соглашение при непредставлении Пациентом/Заказчиком документа, удостоверяющего личность в срок, согласованный в заявлении Пациента (п.2.3).

2.5. При заключении Договора/Дополнительного соглашения по требованию Заказчика/Пациента Исполнителем предоставляется информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету Договора.

2.6. По требованию Заказчика/Пациента Исполнителем для ознакомления предоставляются копии учредительных документов Исполнителя, копия лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Исполнителя, копия доверенности Представителя Исполнителя, уполномоченного на подписание Договора/Дополнительного соглашения.

2.7. При первичном обращении Заказчик/Пациент предоставляет:

- письменное согласие на обработку персональных данных и предоставление сервисных услуг (далее — Согласие по персональным данным). В случае изменения предоставленных персональных данных Заказчик/Пациент должен письменно уведомить об этом Исполнителя. Порядок обработки персональных данных определяется Политикой в отношении обработки персональных данных Исполнителя (далее — Политика по персональным данным), которая доступна на интернет сайте Исполнителя.
- ИДС на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации по форме, установленной действующим законодательством.
- Согласие на предоставление третьим лицам сведений, составляющих врачебную тайну (по желанию).

2.8. При оказании медицинских услуг несовершеннолетнему в качестве Заказчика выступает законный Представитель несовершеннолетнего (родители, усыновители, опекуны). Договор заключается при предъявлении документов, удостоверяющих личность Заказчика — законного представителя и пациента, а также документов, подтверждающих законное представительство (паспорт, свидетельство о рождении, удостоверение опекуна, попечителя, др.). Законный представитель несовершеннолетнего при заключении Договора/Дополнительного соглашения дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и согласие на обработку персональных данных несовершеннолетнего. Законный представитель вправе получать от лечащего врача информацию о состоянии здоровья несовершеннолетнего.

2.9. До момента заключения Дополнительного соглашения к Договору Исполнитель вправе потребовать предоставления информации о состоянии здоровья Пациента. Реализация Исполнителем данного права может быть обусловлена подозрением наличия у Пациента заболеваний/состояний, при которых Исполнитель не имеет возможности оказать медицинскую услугу и вправе отказать в заключении Дополнительного соглашения. Пациент вправе пройти обследование, воспользовавшись разовыми услугами, предоставляемыми Исполнителем, либо предоставить отвечающие соответствующим требованиям результаты обследования из иных медицинских организаций (в таком случае Исполнитель освобождается от ответственности в случае наступления неблагоприятных последствий, связанных с недостоверной информацией, содержащейся в результатах обследования в иной медицинской организации). Отказ в прохождении обследования либо отказ в предоставлении соответствующих документов является основанием для отказа Исполнителя в заключении Дополнительного соглашения.

2.10. Количество Дополнительных соглашений, заключенных в рамках Договора, равно как и количество разовых услуг, оказываемых в рамках Договора, не ограничено.

2.11. В целях безопасности, контроля качества сервисных и медицинских услуг Исполнитель вправе с согласия Пациента/Заказчика осуществлять аудио/видео фиксацию любых форм взаимодействия с Пациентом/Заказчиком, в т.ч. в процессе переговоров, консилиума и оказания медицинских услуг.

2.12. По инициативе Пациента/Заказчика на основании письменного заявления Договор либо Дополнительное соглашение к Договору могут быть расторгнуты. Дополнительное соглашение прекращается по окончании установленного срока его действия.

2.13. Окончание срока действия либо расторжение Дополнительного соглашения влечет прекращение оказания услуг, предусмотренных таким Соглашением, при этом Пациент сохраняет возможность получения медицинских услуг в рамках иных Дополнительных соглашений, а также разовых услуг по Договору. При отсутствии заявления Пациента/Заказчика о возврате неиспользованных денежных средств по Дополнительному Соглашению или их зачета в счет оказания медицинских услуг по иным Соглашениям остаток денежных средств переводится на лицевой счет Заказчика/Пациента до получения соответствующего распоряжения.

2.14. Расторжение Договора влечет расторжение всех Дополнительных соглашений и прекращение оказания по ним медицинских услуг, за исключением случая невозможности прекращения оказания медицинских услуг по медицинским показаниям. При этом условия Договора/Дополнительного соглашения действуют до момента возникновения возможности приостановления процесса оказания медицинских услуг.

2.15. В случае расторжения Договора/Дополнительного соглашения в период оказания медицинских услуг в условиях стационара и при необходимости продолжения стационарного лечения, Исполнитель организует перевод/транспортировку Пациента в медицинские организации, оказывающие бесплатную медицинскую помощь в рамках программы государственных гарантий либо в иную медицинскую организацию по желанию Пациента/Заказчика, если состояние Пациента позволяет это сделать.

2.16. В случае утраты оригинала Договора/Дополнительного соглашения Пациент/Заказчик вправе обратиться с письменным заявлением к Исполнителю о предоставлении заверенной копии документа. Исполнитель в срок не позднее 1 месяца с момента получения соответствующего заявления предоставляет надлежащим образом заверенную копию Договора/Дополнительного соглашения.

3. ПОРЯДОК УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. Медицинские услуги оказываются пациентам Исполнителем в объеме, согласованном при непосредственном обращении пациента/заказчика в Центр согласно выбранной разовой услуги, либо в объеме, согласованном в Договоре/Дополнительном соглашении согласно выбранной Программе оказания медицинской помощи/Плану лечения.

3.2. Оказание платных медицинских услуг осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиком/режимом работы Исполнителя, информация о котором размещается на информационном стенде и на официальном интернет сайте. Изменение графика и режима работы Центра в праздничные и выходные дни регламентируется приказом руководителя, и доводится до сведения пациентов в устной форме, на информационном стенде и на официальном интернет сайте.

3.3. При возникновении неотложных состояний Исполнитель организует предоставление медицинской помощи без предварительной записи. Оказание медицинских услуг Пациенту, по возможности, осуществляется лечащим врачом или иным врачом-специалистом с учетом занятости, времени приема и других уважительных обстоятельств.

3.4. Информацию о времени приема специалистов с указанием часов приема и процедуры, о месте и времени приема врачом можно получить в Центре в устной форме, на информационном стенде и на официальном интернет сайте.

3.5. Договором/Дополнительным соглашением может быть определен лечащий врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию Пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения. Лечащий врач назначается заведующим соответствующим отделением Центра или выбирается Пациентом/Заказчиком с учетом согласия врача.

3.6. Лечащий врач может быть заменен другим врачом: по соглашению между Пациентом/Заказчиком и Исполнителем; в одностороннем порядке Исполнителем в случае невозможности исполнения врачом своих врачебных функций в связи с болезнью или по иным уважительным причинам; на основании письменного заявления Пациента/Заказчика в случае отказа лечащего врача от наблюдения за Пациентом и его лечения.

3.7. Лечащий врач по согласованию с руководителем может отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих. В этом случае руководитель Центра организует замену лечащего врача.

3.8. Порядок оказания медицинских услуг в амбулаторных условиях.

3.8.1. Условием заключения Дополнительного соглашения к Договору о предоставлении медицинской помощи по Программе и оказанию медицинских услуг соответствующих состоянию здоровья Пациента является при необходимости проведение предварительного консультационного приема врачом специалистом, лабораторных и функциональных исследований.

3.8.2. Оказание Пациенту медицинских услуг амбулаторно (т. е. в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения) осуществляется в режиме работы Центра.

3.8.3. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется при непосредственном обращении пациента к Исполнителю, по телефону, а также на сайте Центра.

3.8.4. Для оказания медицинской помощи Пациент обязан посещать Центр строго в предварительно согласованные сроки и время, за исключением внезапных острых заболеваний и состояний, обострении хронических заболеваний. В случае невозможности явиться в назначенное время пациент/заказчик не позднее, чем за 3 часа до согласованного времени оказания медицинских услуг обязан предупредить об этом Исполнителя по телефону.

3.9. Порядок оказания медицинской помощи в дневном стационаре.

3.9.1. Оказание медицинских услуг в дневном стационаре осуществляется в плановом порядке.

3.9.2. Обязательным условием оказания медицинских услуг в дневном стационаре является получение направления в дневной стационар врача Центра и наличие на момент оказания медицинской услуги свободных мест в отделении.

3.9.3. Оказание медицинских услуг Исполнителем в дневном стационаре предусматривает медицинское наблюдение и лечение в дневное время, не требующих их круглосуточного осуществления, в соответствии с режимом работы дневного стационара Исполнителя.

3.9.4. В случае выявления состояний или возникновения ситуаций, требующих круглосуточного пребывания Пациента в стационаре, Исполнитель осуществляет направление или перевод Пациента в другие специализированные медицинские организации, оказывающие стационарную медицинскую помощь.

3.9.5. Окончательный объем и стоимость медицинских услуг, оказанных Пациенту в соответствии с условиями Договора/Дополнительного соглашения в дневном стационаре, определяются согласно фактически оказанным услугам по окончании срока предоставления медицинских услуг.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ

4.1. В соответствии со ст. 13 Федерального закона РФ от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

4.2. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия Пациента или его законного Представителя допускается в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, при этом Исполнитель освобождается от обязанности по информированию Пациента/законного представителя о возникновении подобных обстоятельств.

4.3. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья копии и выписки из отражающих состояние здоровья медицинских документов, основания, порядок и сроки предоставления которых установлены действующим законодательством Российской Федерации.

5. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ/НАХОЖДЕНИЯ В ЦЕНТРЕ

5.1. При посещении Центра Пациенты и/или лица, сопровождающие/посещающие Пациентов, обязаны строго соблюдать правила поведения в Центре, санитарно-эпидемиологического режима, требования пожарной безопасности.

5.2. Пациенты и/или лица его сопровождающие/посещающие обязаны уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам, бережно относиться к имуществу Исполнителя и других Пациентов.

5.3. В помещениях и/или на территории Центра запрещается:

- нахождение в помещении Центра в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);

- курение, в том числе на прилегающей территории;
- распитие спиртных напитков, в том числе слабоалкогольных;
- употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, а также лицами, имеющими признаки и симптомы острых респираторных или иных инфекционных заболеваний;
- громко разговаривать, шуметь, использовать мобильные телефоны и другие электронные приборы с включенными звуковыми сигналами;
- без соответствующего разрешения, осуществлять фото/видео/аудио фиксацию;
- нахождение с животными;
- нарушение правил пожарной безопасности;
- использование пиротехнической продукции;
- использование звуковоспроизводящей и звукоусиливающей аппаратуры, музыкального сопровождения и других спецэффектов (кроме случаев, согласованных с Исполнителем);
- употребление нецензурных выражений;
- совершение противоправных действий.

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ

6.1. Обращения граждан могут поступать в Центр в письменной форме посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений, путем подачи жалобы на имя Главного врача или Генерального директора Центра, на почтовый адрес Центра, а также в форме обратной связи на сайте Центра. При обращении посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений заявитель соглашается с тем, что его обращение будет доступно всем лицам, обладающим правами на ознакомление с содержанием книги жалоб и предложений.

6.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями и предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи лично или через своего законного представителя.

6.3. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, если иной срок не установлен действующим законодательством.

6.4. В случае, если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении, при отсутствии указания адреса в обращении — на почтовый адрес, указанный в Договоре, заключенном с Пациентом — физическим лицом (либо ином документе, содержащем сведения о заявителе).

6.5. В случае, если обращение поступило по электронной почте или форму обратной связи на сайте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении или тот, с которого оно поступило, за исключением обращений, касающихся информации, относящейся к врачебной тайне.