

Правила предоставления платных медицинских услуг

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "Медсервис"
(ООО "Медсервис")

Порядок предоставления медицинских услуг

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Законом РФ «Об охране здоровья граждан», Проект постановления Правительства РФ от 29 декабря 2011 г. Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг.

2. Порядок оказания платных медицинских услуг населению (далее – Правила) регулируют отношения в сфере охраны здоровья человека, возникающие между ООО "Медсервис" и потребителями/заказчиками при оказании платных медицинских услуг.

3. Понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

- платные медицинские услуги (работы) - медицинские услуги (работы), предоставляемые потребителю за счет личных средств, а также средств предприятий, учреждений и организаций, страховых взносов на добровольное медицинское страхование на основании договоров возмездного оказания услуг, договоров подряда, договоров по выполнению программ добровольного медицинского страхования (далее – Договор), заключаемых между исполнителем и потребителем или заказчиком.
- медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;
- медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;
- медицинское вмешательство - выполняемые медицинским работником по отношению к потребителю, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности;
- профилактика - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение

вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания;

- диагностика - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб потребителя, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению потребителя и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;

- лечение - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний потребителя, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

- потребитель - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является потребителем, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

- медицинская деятельность - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и профессиональная деятельность, связанная с трансплантацией (пересадкой) органов и (или) тканей, обращением донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях;

- заказчик – юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее, приобретающее или использующее платные медицинские и иные услуги для нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

- исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью "Медсервис", имеющее лицензию на медицинскую деятельность, оказывающее платные медицинские услуги потребителям/заказчикам.

- медицинский работник - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности, либо физическое лицо, которое является индивидуальным предпринимателем, непосредственно осуществляющим медицинскую деятельность;

- лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию потребителю медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

4. С целью оказания платных медицинских услуг в учредительные документы исполнителя внесены записи о предоставлении платных медицинских услуг.

5. Платные медицинские услуги ООО "Медсервис", их виды, объемы и условия соответствует лицензионным требованиям и порядкам оказания медицинской помощи, иным нормативным документам (требованиям), установленным Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6. Отношения между исполнителем, потребителем (заказчиком) в части, неурегулированной настоящими Правилами, регламентируются законодательством Российской Федерации.

Медицинская помощь в экстренной форме оказывается ООО "Медсервис" гражданину безотлагательно и бесплатно. Отказ в ее оказании не допускается.

II. Условия предоставления платных медицинских и иных услуг.

7. Платные медицинские услуги оказываются потребителю за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

8. При оказании платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи.

9. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление потребителя или законного представителя (или) согласие заказчика получить медицинскую помощь (медицинскую услугу, работу) на возмездной основе за счет личных средств потребителя, а также за счет страховых взносов на добровольное медицинское страхование по программам добровольного медицинского страхования, средств предприятий, учреждений и организаций и иных источников, не запрещенных законодательством Российской Федерации, при условии предоставления в доступной форме необходимой информации о возможности получения бесплатной медицинской помощи (медицинской услуги, работы) в рамках Программы (территориальных программ) государственных гарантий, а также целевых программ.

10. Основанием предоставления ООО "Медсервис" платных медицинских услуг является наличие у исполнителя лицензии на медицинскую деятельность по видам услуг (работ), перечень которых определяется Правительством Российской Федерации.

11. Исполнитель не вправе оказывать предпочтение одному лицу (заказчику, потребителю) перед другим в отношении заключения договора на оказание платных медицинских услуг, кроме случаев, предусмотренных законодательством и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также международными договорами.

12. Прейскурант цен (тарифы) на оказываемые исполнителем платные медицинские и иные услуги (работы), порядок и форму их оплаты может устанавливать руководитель ООО "Медсервис".

III. Информация об исполнителе и оказываемых медицинских и иных услугах

13. Исполнитель обязан до заключения Договора предоставить потребителю, его законному представителю и (или) заказчику достоверную информацию о своей организации и оказываемых ею платных медицинских услугах (работах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

14. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя (потребителя или его законного представителя) и (или) заказчика наименование организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы. Указанная информация размещается на вывеске.

15. Исполнитель доводит до потребителя или его законного представителя и (или) заказчика путем размещения в удобном для обозрения месте, в наглядной и доступной форме информацию, содержащую сведения:

- а) о наличии лицензии на право ведения медицинской деятельности с указанием регистрационного номера и срока действия, а также наименование, адрес и телефон выдавшего ее органа;
- б) информацию о возможности и условиях предоставления бесплатных медицинских услуг в рамках программы государственных гарантий получения бесплатной медицинской помощи гражданам, утверждаемой Правительством РФ
- в) перечень оказываемых платных медицинских и иных услуг, порядок, формы и условия их предоставления;
- г) прейскурант с указанием наименования и цены услуг и сведения о порядке и форме их оплаты;
- д) график приема специалистов, работы диагностических и лечебных кабинетов, оказывающих медицинские услуги.

16. Информация о медицинских услугах, предоставляемая при заключении Договора потребителю (потребителю, его законному представителю) и (или) заказчику, должна содержать следующие сведения, обеспечивающие возможность их правильного выбора:

- а) о порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи по соответствующему заболеванию (профилю заболевания);
- б) указание и информацию о конкретном лице, оказывающем медицинскую услугу;
- в) информацию о возможных осложнениях и противопоказаниях, характерных для конкретной медицинской услуги;

Исполнитель обязан сообщать потребителю по его просьбе другие относящиеся к Договору и соответствующей услуге сведения.

17. Информация должна доводиться до потребителя (потребителя или его законного представителя) и (или) заказчика на русском языке.

18. Режим работы исполнителя устанавливается Главным врачом ООО "Медсервис". Режим работы исполнителя доводится до сведения потребителя (потребителя или его законного

представителя) и (или) заказчика и должен соответствовать установленному.

19. Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя или его законного представителя и (или) заказчика о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество оказываемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок, или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

20. Если потребитель или заказчик, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не изменит указаний о способе, сроках и других условиях оказания медицинской услуги, либо не устранит обстоятельств, которые могут снизить качество и безопасность оказываемой услуги, исполнитель вправе расторгнуть Договор о выполнении данных медицинских услуг.

IV. Порядок заключения Договора и оплаты услуг

21. Договоры заключаются между исполнителем и потребителем или его законным представителем (заказчиком), имеющим намерение приобрести, либо приобретающим или использующим платные медицинские услуги в интересах потребителя:

- а) в письменной форме, определяющей условия и сроки получения платных медицинских услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон - в случаях предоставления услуг, исполнение которых носит пролонгированный во времени характер;
- б) в устной форме с подтверждением предоставления платной медицинской услуги на бумажном носителе (медицинские карты амбулаторного больного, содержащие заключение о результатах врачебного осмотра и/или записи с перечнем оказанных услуг, проведенных лабораторных и инструментальных исследований, иных лечебно-диагностических процедур; а также контрольно-кассовый чек и при необходимости – товарный чек об оплате услуг, сумма в котором соответствует утвержденным ценам (тарифам) на услуги) - в случаях исполнения услуг немедленно при самом заключении (совершении) Договора.

Форма заключения Договора с физическим лицом определяется видом услуги, а также объемом оказываемых услуг.

22. Договоры на оказание платных медицинских услуг с юридическими лицами (организациями, предприятиями, в том числе страховыми организациями, работающими в системе добровольного медицинского страхования), заключаются только в письменной форме.

23. Договор должен содержать следующие сведения:

- а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование (если имеется) медицинской организации - юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических

лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);

фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;

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

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

д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись.

В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

Договор составляется в двух экземплярах, один из которых находится у исполнителя, другой - у заказчика или потребителя.

23. Заказчик или потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем медицинскую или иную услугу в сроки и в порядке, определенном Договором путем безналичных расчетов через учреждения банков или путем внесения наличных денег непосредственно в кассу медицинской организации.

V. Порядок предоставления платных медицинских услуг

24. Исполнитель обязан оказать платную медицинскую услугу, качество которой должно соответствовать условиям Договора, а при отсутствии и неполноте условий Договора - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего рода.

Если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству услуг, качество оказываемых услуг должно соответствовать этим требованиям.

25. При оказании медицинских услуг (работ) должны применяться:

- лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, иные расходные материалы, изделия медицинского назначения, зарегистрированные в Российской Федерации,

- методы профилактики, диагностики, лечения, реабилитации, медицинские технологии, разрешенные к применению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

26. Не разрешенные к применению, но находящиеся в установленном порядке на рассмотрении и клинической апробации методы диагностики, лечения и реабилитации, медицинские технологии, лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, иные расходные материалы, изделия медицинского назначения могут использоваться в интересах потребителя в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

27. Потребителю (законному представителю) по его требованию и в доступной для него форме, с соблюдением норм медицинской этики должна быть предоставлена информация о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, последствиях и ожидаемых результатах проведенного лечения.

28. Потребитель (законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации у других специалистов, если это определено условиями Договора.

Информация, содержащаяся в медицинских документах потребителя (о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иные сведения, полученные при обследовании и лечении), составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия потребителя (законного представителя) только по основаниям, предусмотренным законодательством.

29. Потребитель обязан соблюдать правомерные указания и рекомендации и выполнять правомерные требования исполнителя, обеспечивающие качественное оказание платных медицинских и иных услуг, включая сообщение потребителем (законным представителем) необходимых для этого сведений.

VI. Ответственность исполнителя платных медицинских услуг (работ)

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

31. Заказчик имеет право при обнаружении недостатков оказанной платной медицинской услуги, других отступлений от условий Договора требовать от исполнителя по своему

выбору: а) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги в разумный срок, назначенный заказчиком;

б) соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

в) безвозмездного повторного оказания услуги;

г) возмещения понесенных заказчиком расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими средствами или третьими лицами.

Требования, предусмотренные настоящим пунктом, могут быть предъявлены, если это не противоречит особенностям предмета Договора, а наличие недостатков подтверждено результатами независимой медицинской экспертизы или решением суда.

32. Заказчик имеет право расторгнуть Договор и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный Договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Заказчик также вправе расторгнуть Договор, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги, подтвержденные результатами независимой медицинской экспертизы или решением суда, или иные существенные отступления от условий Договора.

33. Заказчик вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему и (или) потребителю в связи с недостатками оказанной медицинской услуги, подтвержденными результатами независимой медицинской экспертизы или решением суда.

34. Заказчик имеет право в случае нарушения исполнителем установленных сроков начала и окончания оказания платной медицинской услуги по своему выбору: назначить исполнителю новый срок; поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов; потребовать уменьшения цены оказанной услуги; расторгнуть Договор. Заказчик вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания медицинской услуги.

35. Вред, причиненный жизни, здоровью потребителю в результате некачественного оказания платной медицинской услуги подлежит возмещению исполнителем в полном объеме в соответствии с законодательством Российской Федерации.

36. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если неисполнение или ненадлежащее исполнение им своих обязательств произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, несоблюдения потребителем правомерных указаний и требований исполнителя платных медицинских услуг, обеспечивающих их своевременное и качественное оказание, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

37. Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований заказчика, ответственность за нарушение этих сроков, ответственность за не предоставление или предоставление недостоверной информации об оказываемых услугах, а также за причинение морального вреда регулируются Законом Российской Федерации от 07.02.92 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».