

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «ДИВО» Обухов В.М.

От 02.06.2023

Правила предоставления платных медицинских услуг в ООО «ДИВО»

/Разработаны на основании Постановления Правительства РФ №736 от 11.05.2023г./

Общие положения

1. Настоящие правила определяют порядок и условия предоставления медицинскими организациями гражданам платных медицинских услуг.

2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

"платные медицинские услуги" - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договор);

"заказчик" - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

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

"исполнитель" - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Понятия "потребитель" применяются также в значении, установленном Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Понятие "медицинская организация" употребляется в настоящих Правилах в значении, определенном в Федеральном законе "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3. Платные медицинские услуги предоставляются медицинскими организациями на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

При оказании медицинской помощи дополнительно могут предоставляться иные платные немедицинские услуги (бытовые, сервисные, транспортные и иные услуги).

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

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

II. Условия предоставления платных медицинских услуг

6. При заключении договора потребителю (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 и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - соответственно программа, 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.

7. Медицинские организации, участвующие в реализации программы и территориальной программы, имеют право предоставлять платные медицинские услуги:

а) на иных условиях, чем предусмотрено программой, территориальными программами и (или) целевыми программами, по желанию потребителя (заказчика), включая в том числе:

применение лекарственных препаратов, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, если их назначение и применение не обусловлено жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень, а также не закупаемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов всех уровней бюджетной системы Российской Федерации; применение медицинских изделий, лечебного питания, в том числе специализированных продуктов лечебного питания, не предусмотренных стандартами медицинской помощи;

установление индивидуального поста медицинского наблюдения при оказании медицинской помощи в стационарных условиях при отсутствии медицинских показаний;

б) при предоставлении медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

в) гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;

г) при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", и случаев оказания скорой, в том числе скорой

специализированной, медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме.

8. Условия использования материально-технической базы и привлечения медицинских работников для оказания платных медицинских услуг, а также порядок определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги, предоставляемые медицинскими организациями, являющимися бюджетными и казенными государственными (муниципальными), устанавливается органами, осуществляющими функции и полномочия учредителей (далее - учредитель).

Медицинские организации иных организационно-правовых форм определяют условия оказания платных медицинских услуг и цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно.

9. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации, правила проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных видов диагностических исследований, положения об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, порядки организации медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения, порядки проведения медицинских экспертиз, диспансеризации, диспансерного наблюдения, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, утвержденных в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

10. Платные медицинские услуги в соответствии с Номенклатурой медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, могут предоставляться 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

III. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах

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

12. Исполнитель - юридическое лицо обязано предоставить потребителю следующую информацию:

адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

адрес(а) места осуществления медицинской деятельности;

адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

13. Исполнитель - индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию:

о государственной регистрации (данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей) с указанием наименования зарегистрировавшего его органа;

фамилию, имя и отчество (если имеется);

адрес (а) места осуществления медицинской деятельности;

адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

14. Исполнителем в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" должна быть предоставлены сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номере и дате приказа (распоряжения) лицензирующего органа о предоставлении или переоформлении лицензии, сроке ее действия, а также об органе, предоставившем лицензию, в том числе путем предоставления доступа к общедоступной информации, содержащейся в электронных реестрах лицензий.

В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

15. Помимо информации, предусмотренной пунктами 12-14 настоящих Правил, исполнитель обязан довести до сведения потребителей также следующую информацию:

а) выписка из реестра лицензий;

б) перечень платных медицинских услуг в соответствии с Номенклатурой медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации с указанием цен в рублях;

в) порядок и условия предоставления медицинской помощи, а также предельные сроки ожидания оказания медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;

г) стандарты медицинской помощи (при наличии), в соответствии с которыми оказываются медицинские услуги;

д) требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;

е) сроки оказания платных медицинских услуг;

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

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

и) образцы договоров об оказании платных медицинских услуг;

к) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

л) адреса и телефоны учредителя, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Федерального фонда обязательного медицинского страхования, территориального фонда обязательного медицинского страхования.

16. Информация, указанная в пунктах 12-15 настоящих Правил, доводится до сведения потребителей посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на информационных стендах (стойках) медицинской организации в наглядной и доступной форме.

Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги.

По требованию потребителя (заказчика) информация также может быть предоставлена в письменном виде или путем ее направления на указанный им адрес электронной почты.

17. 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, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

18. Исполнитель доводит до потребителя информацию о форме и способах направления претензий, а также сообщает потребителю почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые потребителем может быть направлена претензия.

В случае если такая информация исполнителем не представлена, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию. При заключении договора дистанционным способом ссылка на электронную книгу отзывов и предложений (или аналогичный сервис, позволяющий оставить отзыв о качестве и безопасности предоставляемых услуг) должна доводиться до сведения потребителей таким способом, чтобы не вызвать у потребителя затруднений в ее поиске.

Потребитель вправе подать претензию исполнителю в порядке, установленном исполнителем, либо изложить претензию в книге отзывов и предложений.

В случае поступления претензии потребителя исполнитель направляет ему ответ в отношении заявленных требований в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", а при их отсутствии - в десятидневный срок со дня получения претензии.

Ответ направляется по адресу электронной почты, указанному потребителем в претензии, а при его отсутствии - заказным письмом с уведомлением о вручении либо иным способом, который позволяет зафиксировать факт направления ответа и его получения потребителем.

IV. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

19. Договор об оказании платных медицинских услуг (платной медицинской услуги) (далее - договор) оформляется потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме.

20. Договор должен содержать:

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;

фамилия, имя и отчество (если имеется) индивидуального предпринимателя, адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (статус лицензии, регистрационный номер лицензии, дата предоставления лицензии, лицензирующий орган, выдавший лицензию), перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности;

б) сведения об потребителе:

фамилия, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон;

номер полиса обязательного медицинского страхования (при наличии);

данные документа, удостоверяющего личность;

в) сведения о законном представителе потребителя:

фамилия, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон;

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

данные документа, удостоверяющего личность;

наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;

г) сведения о заказчике:

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

наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;

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

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

ж) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

з) 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;

и) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

к) порядок изменения и расторжения договора;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

21. Договор об оказании платных медицинских услуг не должен содержать условия об ограничении ответственности исполнителя за результат лечения.

22. 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.

При этом текст договора должен быть напечатан шрифтом, размер (кегель) которого составляет не менее 14 пунктов.

Срок хранения исполнителем договора об оказании платных медицинских услуг не может быть менее 3 лет.

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

24. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика).

Без письменного согласия потребителя (заказчика), оформленного в виде дополнительного соглашения к договору, либо нового договора с указанием конкретных медицинских услуг и их стоимости, исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

25. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях,

обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

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

27. Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором об оказании услуги (выполнении работы), заключенным с исполнителем, с учетом положений статей 16.1 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

28. Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

29. Исполнителем после исполнения договора об оказании платных медицинских услуг выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие 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. Указанная информация предоставляется потребителю бесплатно.

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

V. Порядок предоставления платных медицинских услуг

31. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

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

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

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

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

о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

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

36. Пункт 11 Постановления №736 от 11.05.2023г. определяет, что платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утвержденной МЗ РФ, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя или заказчика.

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

36. Договор на оказание медицинских услуг может быть заключен посредством использования информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на основании ознакомления потребителя с предложенным исполнителем описанием медицинской услуги (дистанционный способ).

37. При заключении договора дистанционным способом потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с информацией о наименовании (фирменном наименовании) организации либо фамилии, имени, отчестве (при наличии) индивидуального предпринимателя, о государственной регистрации исполнителя, режиме его работы, идентификационном номере налогоплательщика, с информацией об оказываемой услуге (выполняемой работе), предусмотренной статьей 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителя", способах оплаты услуги (работы), сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (статусе лицензии, регистрационном номере лицензии, дате предоставления лицензии, лицензирующем органе, выдавшем лицензию), а также адресе электронной почты и адресе, по которому принимаются претензии потребителей, номерах телефонов исполнителя.

Указанная информация размещается на главной странице сайта исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

38. Договор с потребителем считается заключенным с момента оформления потребителем соответствующей заявки (акцепта) и внесения частично или полностью оплаты по нему с учетом положений статьи 16.1 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

С момента получения акцепта и осуществления потребителем (заказчиком) частичной или полной оплаты по нему, все условия договора остаются неизменными и не должны корректироваться исполнителем в ущерб правам и законным интересам потребителя.

39. При заключении договора исполнитель предоставляет потребителю подтверждение заключения такого договора. Указанное подтверждение должно содержать номер договора или иной способ идентификации договора, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре оказания платных медицинских услуг и его условиях.

40. Идентификация потребителя 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", если необходимость такой идентификации предусмотрена законодательством Российской Федерации.

41. Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу в порядке и сроки, которые установлены договором об оказании услуги, заключенным с исполнителем, с учетом положений статьи 16.1 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

42. При заключении договора об оказании платных медицинских услуг дистанционным способом отказ потребителя от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

43. Потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом. При этом исполнитель обязан обеспечить прием претензии потребителя дистанционным способом.

44. При дистанционном способе оказания платных медицинских услуг обязанность исполнителя по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем по договору оказания услуг, возникает в соответствии с Главой III Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Оплата медицинской услуги потребителем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного исполнителем, не освобождает исполнителя от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем суммы как при отказе от исполнения договора, так и при оказании услуг (выполнении работ) ненадлежащего качества.

VI. Ответственность исполнителя и контроль за предоставлением платных медицинских услуг

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

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

47. В целях защиты прав потребителя в случае его обращения, медицинская организация предоставляет в контрольные (надзорные) органы по их требованию запрашиваемую информацию об оказанных потребителю платных медицинских услугах.

48. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения в части осуществления государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности и Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в части защиты прав потребителей.