

**Правила об условиях и порядке предоставления
Обществом с ограниченной ответственностью «Амурский центр
микрохирургии глаза» (далее – МЦ, Медицинская организация,
Исполнитель) платных медицинских услуг физическим лицам.**

Разработано на основании Конституции Российской Федерации; Гражданского кодекса Российской Федерации; Устава МЦ; Закона РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»; Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Закона РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»; Постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»; Постановления Правительства Российской Федерации от 12.11.2012 г. № 1152 «Об утверждении положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности»; Приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 27.12.2011 г. № 1664н «Об утверждении номенклатуры медицинских услуг»; Порядков и стандартов оказания медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации.

1. Определение и толкование понятий, используемых в настоящих Правилах:

1.1. Платные медицинские услуги – медицинские услуги, а также иные услуги, связанные с оказанием медицинских услуг, предоставляемые на возмездной (платной) основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств, не запрещенных законодательством Российской Федерации, на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее – договор).

1.1. Медицинская организация – юридическое лицо, осуществляющее в качестве основного вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в установленном законодательством РФ порядке.

1.3. 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".

1.4. Заказчик – физическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.

1.5. Законный представитель - лицо, выступающее в интересах пациента - лица, не достигшего определенного гражданским законодательством возраста наступления дееспособности, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, ограниченно дееспособными и т.п.

1.6. Исполнитель – медицинская организация, оказывающая платные медицинские услуги потребителям.

1.7. Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на удовлетворение потребностей населения в поддержании и восстановлении здоровья.

1.8. Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

1.9. Медицинское вмешательство - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

1.10. Медицинская карта – основной первичный медицинский документ пациента, оформляемый при первом обращении пациента за медицинской помощью и содержащий значимые сведения о пациенте, а также обо всех проведенных в отношении пациента медицинских исследованиях и/или манипуляциях, назначенном лечении и ходе его проведения.

1.11. Прейскурант – перечень и стоимость медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором, утвержденные генеральным директором Медицинского центра.

1.12. Лицензия – сведения о номере последней лицензии на осуществление медицинской деятельности, дате регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа.

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

1.14. 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.

2. Основания и условия предоставления платных медицинских услуг.

2.1. Основаниями для предоставления платных медицинских услуг являются оказание медицинских услуг по инициативе потребителя (заказчика) вне порядка и условий, установленных Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

2.2. Основанием предоставления платных медицинских услуг (медицинских услуг на возмездной основе) является желание гражданина получить конкретную услугу на платной основе, оформленное в виде договора.

2.3. Перед заключением 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.

2.4. Отказ потребителя (заказчика) от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому потребителю (заказчику) без взимания платы в рамках Государственной и (или) Территориальной программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.5. Цены на предоставляемые платные медицинские услуги Медицинский центр определяет самостоятельно и утверждает в виде Прейскуранта.

2.6. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

3. Порядок предоставления платных медицинских услуг.

3.1. Медицинский центр обеспечивает потребителей (заказчиков) достоверной информацией в доступной форме (на стенде, мониторе, размещенном в общедоступном месте, в сети Интернет на официальном сайте Медицинского центра www.oftalmika.su):

- о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости (Прейскурант);
- об условиях предоставления и получения платных медицинских услуг;

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

3.2. Медицинский центр обеспечивает соответствие предоставляемых медицинских услуг требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.

3.3. Предоставление медицинских услуг происходит в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись на прием осуществляется через callcenter Медицинского центра по телефону 8-800-302-11-22, кроме того, посредством составления заявки через официальный сайт www.ofthalmika.ru или путем личного обращения потребителя (заказчика) к администратору Медицинского центра. При наличии очереди на определенные виды медицинских услуг или к определенным специалистам, среди потребителей (заказчиков), предоставление медицинской услуги осуществляется в порядке этой очереди.

3.4. Если потребитель (заказчик) обратился в Медицинский центр впервые, в назначенный день, не позднее чем за 15 минут до приема, необходимо обратиться к администратору для оформления медицинской карты, заключения договора на оказание платных медицинских услуг, а также получения иной информации в связи с заключением договора; после оформления необходимой документации – ожидать приглашения на приём специалиста, оказывающего медицинскую услугу.

3.5. В случае невозможности явиться для оказания платных услуг пациенту необходимо сообщить об этом за 24 часа по телефону 8-800-302-11-22.

3.6. Потребитель (заказчик), опоздавший на 5 минут и более, считается не явившимся. Он должен обратиться в регистратуру для осуществления перезаписи и может быть принят только при наличии свободного времени у специалиста.

3.8. В некоторых случаях врач может рекомендовать повторно пройти те или иные исследования, выполненные в других медицинских организациях.

3.9. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях,

методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи. Информированное добровольное согласие дается гражданином или его законным представителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан. Информированное добровольное согласие должно быть получено представителем (ями) Медицинского центра до момента оказания платной медицинской услуги.

В случае если на приеме у доктора находится несовершеннолетний в возрасте до 15 лет без сопровождения взрослого и возникает необходимость назначения лечения, проведения каких-либо манипуляций, то без присутствия законного представителя врач этого сделать не сможет.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него дает один из родителей или иной законный представитель несовершеннолетнего (ч.2 ст.20 Федерального закона № 323-ФЗ).

Несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше шестнадцати лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ.

Медицинские вмешательства несовершеннолетним без согласия родителей (законных представителей) допускаются только по экстренным показаниям, для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю (ст.20 Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

Законными представителями несовершеннолетних, не достигших 14-ти лет (малолетних), являются родители, усыновители, опекуны (ст. 28 ГК РФ, ст. 64 СК РФ).

Законными представителями несовершеннолетних в возрасте от 14 до 18 лет являются родители, усыновители, попечители (ст. 26 ГК РФ, ст. 64 СК РФ). Родственники несовершеннолетних, не являющиеся родителями, опекунами или попечителями (бабушки, дедушки, братья, сестры, няни и т.д.) вправе знакомиться с медицинской документацией несовершеннолетнего, а также получать информацию о состоянии его здоровья исключительно с согласия законного представителя, оформленного надлежащим образом (п.4 ч.4 ст.13, п.4 ст.22 Федерального закона № 323-ФЗ).

Родственники несовершеннолетних, не являющиеся родителями, опекунами или попечителями (бабушки, дедушки, братья, сестры и т.д.) вправе знакомиться с медицинской документацией несовершеннолетнего, а также получать информацию, составляющую врачебную тайну (о состоянии здоровья и диагнозе несовершеннолетнего, о результатах обследования, наличии заболевания и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, результатах проведенного лечения и т.д.) исключительно с согласия законного представителя, оформленного надлежащим образом (п.4 ч.4 ст.13, п.4 ст.22 Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

3.10. До заключения договора потребитель (заказчик) в письменной форме уведомляется о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) 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 (заказчика).

3.11. При оказании платных медицинских услуг Медицинский центр соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

4. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг.

4.1. Платные медицинские и иные услуги оказываются Медицинским центром на основе договоров, регламентирующих условия и сроки их предоставления, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается в простой письменной форме. Договор на оказание платных медицинских услуг подписывается директором Медицинского центра, а в его отсутствие исполняющим обязанности генерального директора. Руководствуясь п. 2 ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации, при подписании Договора со своей стороны, Медицинский центр вправе использовать факсимильное воспроизведение подписи с помощью средств механического копирования (факсимиле), являющегося аналогом собственноручной подписи и имеющего юридическую силу. Договор на оказание платных медицинских услуг является бессрочным.

4.2. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается в двух экземплярах – для заказчика и Медицинского центра – в случае, если заказчик является потребителем (пациентом) по договору, а также если заказчик и потребитель (пациент) разные лица, но пациент не достиг возраста 15 лет.

4.3. Договор на оказание платных медицинских услуг содержит следующие сведения:

а) о Медицинской центре:

- наименование, 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, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

- реквизиты Медицинского центра;

- должность, фамилию, имя, отчество лица, заключающего договор от имени Медицинского центра, и его подпись.

б) о физическом лице:

В соответствии со статьей 92 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», при осуществлении медицинской деятельности осуществляется персонифицированный учет - обработка персональных данных о лицах, которым оказываются медицинские услуги.

Сведения о лицах, которым оказываются медицинские услуги, относятся к информации ограниченного доступа и подлежат защите в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В соответствии со статьей 94 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», в системе персонифицированного учета осуществляется обработка следующих персональных данных о лицах, которым оказываются медицинские услуги:

- 1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 2) пол;
- 3) дата рождения;
- 4) место рождения;
- 5) гражданство;
- 6) данные документа, удостоверяющего личность;
- 7) место жительства;
- 8) место регистрации;
- 9) дата регистрации;

10) страховой номер индивидуального лицевого счета (при наличии), принятый в соответствии с законодательством Российской Федерации об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования;

11) номер полиса обязательного медицинского страхования застрахованного лица (при наличии);

12) анамнез;

13) диагноз;

14) сведения об организации, оказавшей медицинские услуги;

15) вид оказанной медицинской помощи;

16) условия оказания медицинской помощи;

17) сроки оказания медицинской помощи;

18) объем оказанной медицинской помощи;

19) результат обращения за медицинской помощью;

20) серия и номер выданного листка нетрудоспособности (при наличии);

21) сведения об оказанных медицинских услугах;

22) примененные стандарты медицинской помощи;

23) сведения о медицинском работнике или медицинских работниках, оказавших медицинскую услугу.

Порядок оказания платных медицинских услуг регламентирован следующими нормативными документами:

- статьей 84 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- «Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 января 1996 № 27.

В соответствии с п. 2 «Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 января 1996 № 27 платные медицинские услуги населению предоставляются медицинскими учреждениями в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной, протезно-ортопедической и зубопротезной помощи. Платные медицинские услуги населению осуществляются медицинскими учреждениями в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг работникам и членам их семей. В соответствии с п. 11 данных «Правил» предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

Договор на предоставление платных медицинских услуг заключается в соответствии с требованиями гражданского законодательства и должен содержать условия и сроки получения медицинской услуги, порядок

расчетов, права, обязанности и ответственность сторон. Таким образом, для оформления договора необходимо в обязательном порядке предъявление документа, удостоверяющего личность.

4.4. Заказчик обязан оплатить предоставленные потребителю медицинские услуги в сроки и в порядке, которые определены договором.

4.5. В случае отказа потребителя (заказчика) после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Медицинский центр информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя (заказчика), при этом последний оплачивает Медицинскому центру фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

4.6. Оплата оказанной медицинской помощи проводится потребителем (заказчиком) путем перечисления 100% стоимости оказанных услуг (в соответствии с Прейскурантом) в кассу Медицинского центра (наличный расчет) или на расчетный счет Медицинского центра (безналичный расчет) непосредственно после оказания услуги, но не позднее дня, в который была оказана услуга. По согласованию сторон оплата за медицинскую услугу может осуществляться потребителем (заказчиком) предварительно до получения услуги в Медицинском центре.

4.7. Потребителю (заказчику) выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек).

4.8. Оказанная потребителю (заказчику) платная медицинская услуга может быть оплачена любым третьим лицом, в том числе юридическим лицом – работодателем потребителя (заказчика) или за счет иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования, на основании перечней и стоимости медицинских услуг, установленных такими договорами.

4.9. В случае отказа потребителя (заказчика) от услуги в ходе её оказания, ранее оплаченная стоимость возвращается потребителю (заказчику) за вычетом фактически понесенных расходов Медицинским центром.

4.10. Возврат денежных средств потребителю (заказчику) производится в кассе Медицинского центра по его письменному заявлению с указанием причин обращения за возвратом уплаченного, при предъявлении потребителем (заказчиком) паспорта и документа, подтверждающего оплату медицинской услуги Медицинского центра. Возврат денежных средств потребителю (заказчику) осуществляется в следующих случаях:

- в случае отказа потребителя (заказчика) от медицинской услуги;
- в случае отсутствия показаний или наличия противопоказаний для проведения конкретной медицинской услуги;
- в случае невозможности потребителя (заказчика) явиться для проведения медицинской услуги в указанное время, и отсутствии

возможности у Медицинского центра предоставить потребителю (заказчику) другое время;

- в случае наличия медицинских показаний для замены одной медицинской услуги на другую;

- в случае ненадлежащего оказания услуги Медицинским центром по основаниям, установленным действующим законодательством Российской Федерации.

4.11. По требованию лица, оплатившего медицинские услуги, выдается справка установленной формы об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы.

5. Организация предоставления платных медицинских услуг в Медицинском центре.

5.1. Предоставление платных медицинских услуг в Медицинском центре регламентируется действующим законодательством, нормативными документами Медицинского центра, настоящими Правилами.

5.2. Подписание Договора потребителем (заказчиком) является подтверждением того, что потребитель (заказчик) до момента его заключения был ознакомлен с настоящими Правилами.

5.3. При предоставлении платных медицинских услуг могут выдаваться листки временной нетрудоспособности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными документами Медицинского центра.

6. Контроль оказания платных медицинских услуг.

6.1. Первичный контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Врачебной комиссией Медицинского центра (далее - Врачебная комиссия). Созданная на основании приказа № 11 п от 01.10.2012.

6.2. Рассмотрением претензий потребителей (заказчиков), связанными с оказанием платной медицинской услуги, занимается Врачебная комиссия в соответствии с пунктом 4.24 Приказа Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 г. № 502 н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

6.3. При поступлении претензии Врачебная комиссия рассматривает данную претензию и решает вопрос о ее обоснованности. На основании решения Врачебной комиссии Медицинский директор принимает решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении

претензии. На основании решения Врачебной комиссии, оформленного протоколом, потребителю (заказчику) предоставляется соответствующий ответ, в котором могут быть предложены варианты урегулирования возникших разногласий. Ответ на претензию потребителя (заказчика) подписывается директором.

6.4. К отношениям между потребителем (заказчиком) и Медицинским центром применяется Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», которым предусмотрен 10-дневный срок для удовлетворения отдельных требований потребителя (заказчика).

6.5. Контроль организации и качества оказания платных медицинских и иных услуг населению, а также правильности взимания платы за них осуществляют в пределах своей компетенции органы государственной власти и организации, на которые в соответствии с законодательством Российской Федерации возложены эти функции.

7. Ответственность при предоставлении платных медицинских услуг.

7.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации Медицинский центр несет ответственность перед потребителем (заказчиком) за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории России, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни граждан.

7.2. Медицинский центр 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 (заказчиком) указаний (рекомендаций) представителя (ей) Медицинского центра (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения. Медицинский центр освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение Договора на оказание платных медицинских услуг, причиной которого стало нарушение потребителем (заказчиком) его условий, в случаях осложнений и побочных эффектов, связанных с биологическими особенностями организма потребителя (заказчика), а также в случае, если потребитель (заказчик) не проинформировал Медицинский центр о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, а также по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

8. Выдача медицинской документации.

8.1. Медицинская документация выдается только лично потребителю (заказчику), при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, либо его доверенному лицу при предъявлении удостоверяющих его полномочия документов (доверенности и пр.)

8.2. Рекомендации по лечению, направления на лабораторные и иные исследования, лекарственные назначения и прочая документация, относящаяся непосредственно к процессу лечения, выдается лечащим врачом во время приема.

8.3. Выписки из медицинских карт, справки для предъявления в государственные органы и прочие медицинские документы, требующие определенного времени для их подготовки, оформляются и выдаются на основании письменного заявления потребителя (заказчика) и в сроки согласно действующему законодательству РФ. Для подачи заявления о выдаче медицинских документов необходимо обратиться в регистратуру клиники Медицинского центра, в которой потребитель (заказчик) проходил (проходит) лечение.

8.4. При необходимости заверения медицинской документации печатями Медицинского центра следует обратиться в регистратуру клиники Медицинского центра, в которой потребитель (заказчик) проходил (проходит) лечение.

9. Прочие положения.

9.1. Вопросы, не оговоренные в настоящем положении, регулируются Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативными актами в области оказания платных медицинских услуг.