

Правила предоставления платных медицинских услуг в ООО «Одинмед»

I. Общее положения

1. Настоящее положение определяет порядок и условия предоставления гражданам и юридическим лицам платных медицинских услуг в ООО «Одинмед»
2. Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии со статьёй 84 Федерального закона от 21.11.2011 N 323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
3. Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с заключённым договором на оказание платных медицинских услуг и утвержденным перечнем услуг (далее – прейскурант), оказываемых в ООО «Одинмед»
4. 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);

«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»;

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

«исполнитель» - медицинская организация общество с ограниченной ответственностью «Одинмед» предоставляющая платные медицинские услуги потребителям на основании договора платных медицинских услуг.

Понятие «Медицинская организация» употребляется в настоящем Положении в значении, определенном в Федеральном законе от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

Страховой медицинский полис – страховой документ (ценная бумага), выдаваемый застрахованному, удостоверяющий факт страхования в данной страховой медицинской организации и определяющий объем оказания медицинской помощи в соответствии с договором обязательного или добровольного медицинского страхования.

Добровольное медицинское страхование – это вид страховой защиты, включающий в себя перечень медицинских услуг в рамках договора страхования с указанием общей страховой суммы и /или отдельных страховых сумм по каждому виду помощи, а также медицинских учреждений, где застрахованный может получить помощь. Стоимость полиса зависит от ассортимента указанных в договоре услуг, от списка заболеваний, подлежащих лечению.

5. Платные медицинские услуги предоставляются клиникой «Одинмед» на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.
6. 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.
7. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя (заказчика).
8. Клиника в наглядной и доступной форме доводит до сведения Потребителя (Заказчика) информацию путем размещения ее на информационных стендах Центра, а также в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу altamedplus@mail.ru . Информация, размещенная на информационных стендах, расположенных внутри здания клиники доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени. Информационный стенд располагается в доступном для посетителей месте.

II. Условия предоставления платных медицинских услуг

1. Администратор клиники «Одинмед» информирует пациентов, что оказание медицинской помощи в ООО «Одинмед» только за счет личных средств граждан или по договору с организациями.
2. Клиника обязана 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.
3. Предоставление платных медицинских услуг осуществляется на основании Договора об оказании платных медицинских услуг (далее – Договор), заключается между Клиникой и Пациентом (или законным представителем пациента), имеющим намерение приобрести, либо приобретающим платные медицинские услуги. Договор заключается Сторонами в письменной форме. Все условия Договора рассматривается в едином контексте с настоящими Правилами.
4. Договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме при первом обращении за услугами и действует бессрочно.
5. Договор содержит:

а) Сведения об исполнителе ООО «Одинмед»

- 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 выдачи с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего лицензирующего органа;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон и/или адрес эл.почты 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 указывается в прейскуранте, после получения услуги потребителем (Заказчиком), администратор Клиники подтверждающий оплату полученной услуги. Срок и порядок оплаты услуг указывается в договоре;

д) условия предоставления услуг определяются установленными стандартами и организационно-техническими возможностями клиники. Сроки предоставления услуг определяются исходя из желания Потребителя (Заказчика), который вправе записаться для получения услуг лично либо через контакт-центр;

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.

6. 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. Без согласия потребителя (заказчика) клиника не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Потребитель (заказчик) информирует исполнителя о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору, а также медицинские или иные услуги, связанные с оказанием медицинских услуг, оказанные до получения извещения о расторжении Договора.
8. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную клиникой медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.
9. Клиника вправе расторгнуть договор с потребителем (Заказчиком) в следующих случаях:
 - совершения потребителем действий, образующих состав уголовно наказуемого деяния либо административного правонарушения в отношении сотрудников клиники;
 - неоплаты услуг клиники. В этом случае клиника может приостановить оказание услуг до погашения потребителем (Заказчиком) задолженности.
10. По требованию пациента и (или) заказчика, оплатившего услуги, клиника обязана выдать «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации» установленной формы при предъявлении пациентом и (или) заказчиком оригинала заключенного договора на оказание медицинских услуг, документа, подтверждающего оплату оказанных медицинских услуг и иных документов необходимых для выдачи справки, согласно действующему законодательству РФ.
11. 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».
12. До начала оказания медицинских услуг в письменной форме оформляется информированное добровольное согласие 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;
13. Пациент в соответствии с требованиями статьи 9 ФЗ от 27.07.06 г. «О персональных данных» на период действия Договора, дает свое письменное согласие на обработку Клиникой своих персональных данных в целях

получения услуг, оказываемых Клиникой, являющееся неотъемлемой частью Договора.

14. Оказание платных медицинских и иных услуг Пациентам в Клинике, осуществляемых по программам добровольного медицинского страхования (ДМС), оформляется соответствующим двусторонним договором со страховыми медицинскими организациями.

III. Порядок предоставления платных медицинских услуг

1. Порядок предоставления платных медицинских услуг регламентируется настоящим Положением, а также иными внутренними нормативными документами клиники «Одинмед» (приказами, правилами внутреннего распорядка и др.), в соответствии с требованиями действующего законодательства.
2. Клиника может оказывать гражданам платные медицинские услуги, предоставляемые по желанию граждан при оказании медицинской помощи, в порядке и на условиях, установленных Правительством Российской Федерации.
3. Платные медицинские услуги оказываются в клинике за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров возмездного оказания медицинских услуг, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.
4. Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, и в соответствии с Перечнем платных медицинских услуг, утверждаемые приказом генерального директора ООО «Одинмед»
5. 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.
6. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.
7. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и 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.

8. 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.

IV. Права и обязанности сторон по Договору об оказании платных медицинских услуг

1. Клиника обязана:

- 1.1. Своевременно и качественно оказывать услуги в соответствии с условиями Договора и настоящих правил, стандартами медицинской помощи, и с соблюдением требований действующего законодательства РФ;
- 1.2. В своей деятельности по оказанию медицинских услуг использовать методы профилактики, диагностики, лечения, медицинские технологии, лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, разрешенные к применению в установленном действующим законодательством порядке;
- 1.3. Обеспечить Пациента информацией, включающей в себя сведения о месте оказания услуг, режиме работы клиники и врачей, перечне услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов Клиники;
- 1.4. Предоставлять пациенту полную 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 медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.
- 1.5. Без согласия пациента, клиника не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на платной основе.
- 1.6. Обеспечить режим конфиденциальности о состоянии здоровья Пациента в соответствии с настоящими правилами и законодательством РФ.
- 1.7. Вести учет видов, объемов, стоимости, оказанных Пациенту услуг, а также денежных средств, поступивших от пациента.
- 1.8. Выдать Пациенту квитанцию о внесении денежных средств в кассу клиники.

1.9. Хранить в тайне информацию о факте обращения Пациента за медицинской помощью, состоянии его здоровья, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении (врачебная тайна). С согласия Пациента или его представителя допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну другим лицам, в том числе должностным лицам, в интересах обследования и лечения Пациента. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия Пациента или его представителя допускается в целях обследования и лечения Пациента, не способного из-за своего состояния выразить свою волю и в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ.

2. Клиника вправе:

2.1. Для уточнения диагноза и выбора оптимального плана лечения направить Пациента к другому Врачу, ответственность за выполнение или невыполнение этой рекомендации несет Пациент. В случае несогласия пациента посещать дополнительных врачей, Клиника имеет право отказаться предоставлять медицинские услуги пациента, поскольку не имеет полной и достоверной информации для принятия решения о диагнозе и избрания плана лечения;

2.2. Устанавливать сроки и время оказания услуг исходя из фактической обстановки, сложившейся к моменту обращения Пациента в Клинику. Пациенту может быть предложено перенести согласованный срок оказания медицинской услуги на другое время в случае возникновения непредвиденных обстоятельств;

2.3. В случае отсутствия лечащего Врача по уважительной причине (болезнь, командировка, отпуск) и необходимости продолжения начатого курса лечения, оказать Пациенту необходимые услуги силами другого Врача, имеющего соответствующую квалификацию;

2.4. Изменять стоимость услуг, уведомив об этом Пациента путем размещения информации на официальном сайте Клиники: altamedplus@mail.ru или стендах, расположенных в помещении Клиники;

2.5. Не приступать к оказанию услуги в случаях, когда имеет место нарушение Пациентом своих обязанностей по Договору, которое препятствует исполнению Договора Клиникой, при условии отсутствия угрозы для жизни Пациента;

2.6. Не оказывать Пациенту услуги, если у Пациента имеются острые воспалительные или инфекционные заболевания, если Пациент находится в состоянии наркотического или алкогольного опьянения.

3. Пациент обязан:

- 3.1. Пройти обследование и лечение в соответствии с рекомендациями Врача, неукоснительно и добросовестно выполнять все его назначения;
- 3.2. В полном объеме и в сроки, установленные Договором, производить оплату медицинских услуг, оказанных Клиникой;
- 3.3. В случае каких-либо сомнений в правильности избранной Врачом методике лечения, применяемых лекарственных средств, а также в случае несогласия с указаниями (назначениями) Врача незамедлительно обращаться к Главному врачу ООО «Одинмед»;
- 3.4. Приходить на прием в установленное время, заблаговременно, информировать Клинику о необходимости смены или изменении назначенного ему времени получения медицинской услуги, не менее чем за 6 часов до назначенного времени приема.

4. Пациент вправе:

- 4.1. Получить в доступной для него форме имеющуюся информацию 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, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- 4.2. Самостоятельно, на основе действующего Прейскуранта Клиники, определять перечень услуг, которые он желает получить, с учетом рекомендаций, полученных от Врача;
- 4.3. Самостоятельно осуществлять выбор Врача;
- 4.4. Непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать у Врачей консультации по ней. По письменному требованию Пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья;

V. Порядок оплаты:

- Стоимость медицинских услуг, оказываемых клиникой ООО «Одинмед» определяется действующим на момент оказания услуги прейскурантом, который имеется на рецепции клиники
- Оплата медицинских услуг производится Потребителем в полном объеме после оказания услуги. Оплата может производиться также до начала оказания услуги, если окончательно установлены объем и стоимость услуги. Внесение денежных средств производится в кассу клиники в наличном либо безналичном порядке.
- Оказанная Потребителю услуга может быть оплачена любым третьим лицом, в том числе юридическим лицом – работодателем Потребителя 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.

- Потребителю выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек иной документ в соответствии с требованиями законодательства РФ).
- В случае отказа Потребителя от услуг в ходе её оказания, ранее оплаченная стоимость возвращается Потребителю за вычетом фактически понесенных Центром расходов.

VI. Ответственность при предоставлении платных медицинских услуг

1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
2. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.
3. Контроль за соблюдением настоящих правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.

VII. Порядок разрешения конфликтов

1. Все возникающие споры между Пациентом и клиникой рассматриваются должностными лицами Центра в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
2. В случае конфликтных ситуаций Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию клиники незамедлительно, либо согласно графику приема граждан, как в устной, так и в письменном форме.
3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма главного врача. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом РФ.
5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. В случае необходимости в подтверждение своих доходов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
7. Письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, рассматривается в течение 7-10 календарных дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом РФ.
8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

VIII. Заключительные положения

1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения генеральным директором ООО «Одинмед» и действует до вступления в силу новой редакции.
2. Изменения в настоящее Положение вносятся в виде утверждения генеральным директором клиники.
3. Если в результате изменения действующего законодательства РФ отдельные статьи настоящего положения вступят с ним в противоречие, они утрачивают силу, преимущественную силу имеют положения действующего законодательства РФ.