УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

ООО «Медицинский центр «Мой доктор»

Н.А. Кончиц

Приказ №2-А от 09.01.2013 г.

**Правила**

**предоставления платных медицинских услуг населению в**

**ООО «Медицинский центр «Мой доктор»**

**г. Брянск**

**СОДЕРЖАНИЕ**

**I.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ…………………………………………..стр. 3-4**

**II. ОПРЕДЕЛЕНИЕ И ТОЛКОВАНИЕ ПОНЯТИЙ,**

**ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ……………………………………………………………стр.4**

**III. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

**ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ……………………………стр.5-6**

**IV. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И**

**ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ИМ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ…….стр.6-9**

**V. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ПАЦИЕНТА**

**О СВОИХ ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ,**

**СОСТОЯНИИ СВОЕГО ЗДОРОВЬЯ,**

**ВЫБОРЕ ЛИЦ, КОТОРЫМ В ИНТЕРЕСАХ**

**ПАЦИЕНТА МОЖЕТ БЫТЬ ПЕРЕДАНА**

**ИНФОРМАЦИЯ О СОСТОЯНИИ ЕГО ЗДОРОВЬЯ…………….стр.9-12**

**VI. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

**И ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ……………………………стр.12-15**

**VII. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

**ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ…………………………….стр.15-17**

**VIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ**

**ОРГАНИЗАЦИИ ЗА ПРАВИЛЬНОСТЬ**

**ОРГАНИЗАЦИИ ПЛАТНЫХ**

**МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ…………………………………………….стр.18-19**

**IX. КОНТРОЛЬ ОКАЗАНИЯ**

**ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ……………………………..стр.19-20**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

* 1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:
* Федеральным Законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.12 г. №323-ФЗ;
* Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
* Гражданским Кодексом Российской Федерации;
* Федеральным Законом «Об организации страхового дела в Российской Федерации» от 27.11.1992 г. №4015-1;
* [Законом](garantF1://12091967.0) РФ от 29.11.2010 г. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
* Постановлением Правительства РФ от 12.11.2012 г. №1152 г. Москва «Об утверждении Положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности»;
* Уставом ООО «Медицинский центр «Мой доктор»;
* Положением о предоставлении платных медицинских услуг в ООО «Медицинский центр «Мой доктор».
  1. Настоящие Правила определяют условия предоставления платных медицинских услуг, информацию об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах, порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг, порядок предоставления платных медицинских услуг, порядок информирования пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, устанавливают ответственность и контроль за предоставлением платных медицинских услуг в ООО «Медицинский центр «Мой доктор» (далее Медицинская организация), и являются обязательными для исполнения.
  2. Правила регулируют отношения в сфере охраны здоровья человека, возникающие между исполнителями, заказчиками и пациентами при оказании платных медицинских услуг.
  3. Медицинская организация при предоставлении платных медицинских услуг обеспечивает соблюдение прав пациента в соответствии с требованиями действующего законодательства.
  4. При предоставлении платных медицинских услуг Медицинская организация соблюдает порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

**1.6.** Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся Медицинской организацией до сведения потребителя (заказчика) – путем размещения на информационных стендах (стойках) регистратуры и на официальном сайте [www.mydoctor32.ru](http://www.mydoctor32.ru).

**II. ОПРЕДЕЛЕНИЕ И ТОЛКОВАНИЕ ПОНЯТИЙ,**

**ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ**

**2.1. 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.

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

**2.3. 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"](http://vip.1gl.ru/#/document/99/902312609/XA00M6G2N3/).

**2.4. Заказчик** – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.  
 **2.5. Исполнитель** – медицинская организация, оказывающая платные медицинские услуги потребителям.

**2.6. Прейскурант** – перечень и стоимость медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором, утвержденные генеральным директором медицинской организации.

**2.7. 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.

**III. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

**3.1.** 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.  
 **3.2.** Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление Потребителя (законного представителя) и согласие Потребителя (законного представителя пациента) приобрести медицинскую услугу и (или) иную услугу, связанную с оказанием медицинской помощи на возмездной основе за счет средств самого Потребителя (законного представителя пациента), либо любого третьего юридического лица – работодателя потребителя, или за счет иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

**3.3.** Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения разрешенными на территории Российской Федерации и в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утвержденными Министерством здравоохранения Российской Федерации.

**3.3.** Платные медицинские услуги предоставляются медицинской организацией на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии №ЛО-32-01-001227 от 17.05.2016 г., выданной бессрочно Департаментом здравоохранения Брянской области.

Свидетельство о государственной регистрации юридического лица от 07.09.2009 г. за основным государственным регистрационным номером 1093254008760, выданным Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы №4 по Брянской области.

Платные медицинские услуги предоставляются медицинской организацией по месту своего нахождения: город Брянск улица Красноармейская дом 100.

Режим работы медицинской организации:

Понедельник – Пятница: 8.00 – 21.00, без перерыва

Суббота: 8.00 – 18.00, без перерыва

Воскресенье: 9.00 – 18.00, без перерыва

В случае изменений в режиме работы медицинской организации, информация заблаговременно доводится до сведения посетителей.

График работы медицинских работников находится в свободном доступе на информационных стендах, на стойках (в регистратуре). В случае изменений в графике работы медицинских работников, информация заблаговременно доводится до сведения посетителей.

**3.4.** Исполнитель имеет право предоставлять платные медицинские услуги по желанию пациента анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Под анонимностью понимается указание пациентом данных о себе без предъявления документов, удостоверяющих личность. При этом пациент имеет право не указывать свои подлинные личные персональные данные, что не противоречит требованиям ст. 19 Гражданского кодекса. Данная норма не требует подтверждения персональных данных соответствующими документами. Указанные пациентом данные (Ф.И.О.) могут быть как подлинными, так и вымышленными, что также не противоречит п. 1 ст. 19 ГК РФ. В то же время в п. 4 ст. 19 ГК РФ установлен запрет на приобретение прав и обязанностей под именем другого лица. О правовых последствиях анонимной медицинской помощи пациент предупреждается Исполнителем заранее.

**3.5.** Требования к платным медицинским услугам, в т.ч. к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если Федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

**3.6.** Потребитель оплачивает медицинские услуги в соответствии с ценами, указанными в прейскуранте, действующем на момент оказания услуги. Прейскурант утверждается генеральным директором ООО «Медицинский центр «Мой доктор». Утвержденный Прейскурант доступен для ознакомления на официальном сайте Исполнителя [www.mydoctor32.ru](http://www.mydoctor32.ru), а также в свободном доступе на информационных стендах (стойках).

**3.7.** При наличии очереди на определенные виды медицинских услуг среди пациентов, предоставление медицинской услуги осуществляется в порядке этой очереди.

**IV. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ИМ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ**

* 1. При выборе врача и медицинской организации Потребитель (Заказчик) имеет право получить информацию в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» о медицинской организации, а также о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации) в соответствии со статьей 21 п. 7 Федерального закона «Об основах здоровья граждан в РФ с изменениями на 28 декабря 2013 года. Данная информация доступна для ознакомления на официальном сайте ООО «Медицинский центр «Мой доктор» [www.mydoctor.32ru](http://www.mydoctor.32ru) в сети «Интернет».
  2. Информация о платных медицинских услугах предоставляется бесплатно, и размещается в доступных местах на информационных стендах (стойках) регистратуры, а также на официальном сайте ООО «Медицинский центр «Мой доктор» [www.mydoctor.32ru](http://www.mydoctor.32ru) в сети «Интернет».
  3. Информация о платных услугах содержит следующие сведения:
* наименование медицинской организации;
* информацию о месте нахождения медицинской организации;
* данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
* копию последней лицензии №ЛО-32-01-001227 от 17.05.2016 г., выданной бессрочно Департаментом здравоохранения Брянской области, с перечнем работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность учреждения;
* перечень платных медицинских услуг с условиями их оказания;
* прейскурант с указанием наименований цен в рублях на оказание платных 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;
* текст Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2014 год и на плановый период 2015 и 2016 годов утвержденной Постановлением Правительства РФ от 18.10.2013 N 932;
* адреса и телефоны органов 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;
* текст Постановления Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
* текст «Правил предоставления платных медицинских услуг в ООО «Медицинский центр «Мой доктор»;
* книга жалоб и предложений*.*

**4.4.** Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте, и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

**4.5.**Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию пациента (его законного представителя) и (или) заказчика:

* копию Устава медицинской организации;
* Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг пациентам в медицинской организации;
* копию лицензии №ЛО-32-01-001227 от 17.05.2016 г., с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность организации.

**4.6.** При заключении договоров по требованию потребителя (его законного представителя) и (или) заказчика им предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

* порядки оказания и стандарты медицинской помощи по соответствующему заболеванию (профилю заболевания);
* информацию о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
* информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
* Прейскурант, действующий на момент оказания услуги с указанием стоимости услуги в рублях;
* другие сведения, относящиеся к предмету договора и соответствующей платной медицинской услуге.

**4.7.** В случае временного приостановления деятельности медицинской организацией для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий, исполнитель обязан информировать пациента (его законного представителя) и (или) заказчика о дате приостановления и сроках, в течение которых не будет осуществляться оказание платных медицинских услуг.

**4.8.** Медицинская организация обязана своевременно информировать пациента о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) и иные обстоятельства, зависящие от пациента, могут снизить качество оказываемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок, или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

**4.9.** Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача 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.

**4.10.** Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении:

1. лица, не достигшего возраста пятнадцати лет;

2. лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство.

**4.11.** 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, за исключением случаев оказания им медицинской наркологической помощи или при медицинском освидетельствовании несовершеннолетнего в целях установления состояния наркотического либо иного токсического опьянения (за исключением случаев приобретения несовершеннолетними полной дееспособности до достижения ими восемнадцатилетнего возраста).

**4.12.** При отказе от медицинского вмешательства гражданину, одному из родителей или иному законному представителю лиц, указанных в 4.10 в доступной форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

**V. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ПАЦИЕНТА О СВОИХ ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ, СОСТОЯНИИ СВОЕГО ЗДОРОВЬЯ, ВЫБОРЕ ЛИЦ, КОТОРЫМ В ИНТЕРЕСАХ ПАЦИЕНТА МОЖЕТ БЫТЬ ПЕРЕДАНА ИНФОРМАЦИЯ О СОСТОЯНИИ ЕГО ЗДОРОВЬЯ**

**5.1.** Ответственным лицом за организацию работы по информированию пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья является заместитель главного врача по медицинской части.

**5.2.** Каждый лечащий врач является ответственным лицом за непосредственное информирование пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

**5.3.** Ответственные лица, указанные в п.5.1, 5.2, 5.3, в своей деятельности по организации информирования и непосредственному информированию пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья:

- руководствуются настоящими Правилами;

- проходят соответствующее обучение (подготовку) в медицинской организации не реже 1 раза в год;

- взаимодействуют друг с другом по вопросам информирования пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

**5.4.**  Заместитель главного врача по медицинской части:

- обеспечивает размещение и при необходимости обновление необходимой для пациента информации о своих правах и обязанностях, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, на информационных стендах, и на официальном сайте [www.mydoctor32.ru](http://www.mydoctor32.ru);

- организует обучение медицинских работников и осуществляет контроль знаний законодательства Российской Федерации в части прав и обязанностей пациента; прав и обязанностей медицинской организации; прав и обязанностей лечащего врача;

- обеспечивает контроль за состоянием работы по информированию пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- предлагает руководителю медицинской организации, разрабатывает, и в пределах своей компетенции реализует мероприятия, направленные на совершенствование информирования пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

**5.5.** С целью информирования пациентов о своих правах и обязанностях в медицинской организации осуществляются следующие мероприятия:

- на официальном сайте [www.mydoctor32.ru](http://www.mydoctor32.ru) и на информационных стендах (стойках) регистратуры размещен полный текст настоящих Правил;

- текст Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2014 год и плановый период 2015 и 2016 годов, утвержденной Постановлением Правительства РФ от 18.10.2013 № 932.

**5.6.** Информирование пациента о состоянии здоровья осуществляется лечащим врачом или другим медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении, в соответствии с требованиями ст. 22 з[акон](garantF1://12091967.0)а РФ от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

# 5.7. При информировании пациента о состоянии здоровья лечащий врач сообщает лично пациенту в доступной для него форме информацию о состоянии здоровья в том числе сведения:

- о результатах медицинского обследования,

- о наличии заболевания,

- об установленном диагнозе,

- о прогнозе развития заболевания,

- о методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске,

- о возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях;

- о результатах оказания медицинской помощи,

- о возможности оказания медицинских услуг, наличии лекарственных препаратов и медицинских изделий, включенных в стандарт медицинской помощи.

**5.8.** В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 ст. 54 з[акон](garantF1://12091967.0)а Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

**5.9.** Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

**5.10.** В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

**5.11.** Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

**5.12.** Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

**5.13.** Пациент в обязательном порядке в доступной для него форме информируется о состоянии здоровья:

- в начале оказания (в день первого осмотра лечащим врачом);

- в процессе оказания;

- и по результатам оказания медицинской помощи.

Помимо этого, информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту по его требованию или по требованию его законного представителя в соответствии со ст. 22 з[акон](garantF1://12091967.0)а Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

**5.14.** При обращении за медицинской помощью пациент информируется лечащим врачом, другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении, о своём праве на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

**5.15.** С целью реализации права пациента на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, а также права выбора лица на осуществление иных прав пациента, пациенту при обращении за медицинской помощью предлагается заполнить соответствующее заявление по форме, утверждённой руководителем медицинской организации. По желанию пациента в заявлении может быть указан только тот объём прав, которые пациент доверяет осуществлять от своего имени указанному им лицу. Указанное заявление подклеивается в медицинскую документацию. По первому требованию пациента заявление аннулируется, или заполняется новое заявление на иное уполномоченное им лицо, или изменяется объём делегированных прав.

**5.16.** В случае, если пациент напрямую запрещает информировать кого-либо о состоянии его здоровья, то в этом случае лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении, ему предлагается написать заявление по утверждённой в медицинской организации форме на имя руководителя медицинской организации. В случае отказа пациента от написания такого заявления, запись о запрете информирования делается лечащим врачом в медицинской документации и подписывается пациентом.

**5.17.** С целью совершенствования организации информирования пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, медицинская организации в порядке, установленном действующим законодательством и иными нормативно-правовыми актами, взаимодействует с органами контроля и надзора в сфере здравоохранения, а также иными надзорными органами.

**VI. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

**И ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

**6.1.** Договор заключается между Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем (Медицинской организацией) в письменной форме, и должен содержать:

а) сведения об исполнителе:

* наименование медицинской организации (полное и сокращенное), 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 ООО «Медицинский центр «Мой доктор» в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

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) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

г) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени медицинской организации, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) пациента (его законного представителя) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

д) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

е) порядок изменения и расторжения договора;

ж) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

**6.2.** Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается между Потребителем и Исполнителем, он составляется в 2 экземплярах. Образец договора – приложение к Правилам.

Подписание Договора Потребителем является подтверждением того, что Потребитель до момента его заключения был ознакомлен с «Правилами об оказании платных медицинских услуг».

**6.3.** Стороны допускают использование факсимильного воспроизведения подписи уполномоченного представителя Исполнителя в соответствии со ст. 160 ГК РФ.

**6.4.** Потребитель (Заказчик) имеет право дать свое согласие на получение любой информации, в том числе рекламного и информационного содержания от Заказчика, на адрес электронной почты, указанный в Договоре при условии соблюдения Исполнителем норм Федерального закона «О рекламе».

Информация, направляемая на указанный Потребителем адрес электронной почты, считается надлежащим образом направленной Исполнителем непосредственно Потребителю.

**6.5.** Потребитель (Заказчик) имеет прав дать свое согласие на получение СМС-рассылок рекламного и информационного содержания от Заказчика на номер мобильного телефона, указанный в Договоре при условии соблюдения Исполнителем норм Федерального закона «О рекламе».

**6.6.**Исполнитель берет на себя обязательства немедленно прекратить СМС – рассылку и рассылку по электронной почте по первому же требованию Потребителя.

**6.7.** На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию Потребителя (Заказчика) или Исполнителя является обязательной, при этом она является неотъемлемой частью договора.

**6.8.** 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 согласия Потребителя (Заказчика) Исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

**6.9.** В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется 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"](http://vip.1gl.ru/#/document/99/902312609/XA00M6G2N3/).

**6.10.** Потребитель (его законный представитель) и/или Заказчик обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определенные договором.

**6.11.** В случае отказа Потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует Потребителя (Заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом Потребитель (Заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

**6.12.** 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».

**6.13.** Оплата медицинских услуг производится Потребителем (Заказчиком) в полном объеме после принятия услуги. Оплата может производиться также до начала оказания услуги, если окончательно установлены объем и стоимость услуги. Оплата услуг Медицинского Центра производится Потребителем всеми способами, не запрещенными законодательством**.** В стоимость медицинской услуги входят все необходимые расходные материалы и медикаменты.

**6.14.** Потребителю (Заказчику) выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек).

**6.15.** В случае выезда медицинского работника на дом для оказания платной медицинской услуги, Потребителю (Заказчику) выдается бланк строгой отчетности, приравненный к кассовым чекам (квитанция ф.0504510), утвержденным Приказом МФ РФ от 15.12.2010 г. № 173н.

**6.16.** 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.

**6.17.** В случае отказа Потребителя (Заказчика) от услуги в ходе её оказания, ранее оплаченная стоимость возвращается Потребителю (Заказчику) за вычетом фактически понесенных Исполнителем.

**6.18.** Возврат денежных средств Потребителю (Заказчику) производится в кассе Исполнителя по его письменному заявлению, заверенному уполномоченными лицами с указанием причин обращения за возвратом уплаченного, при предъявлении Потребителем (Заказчиком) паспорта и документа, подтверждающего оплату услуги Медицинского центра.

**6.19.** Возврат денежных средств Потребителю (Заказчику) осуществляется в следующих случаях:

**6.19.1.** в случае отказа Потребителя (Заказчика) от медицинской услуги;

**6.19.2.** в случае отсутствия показаний или наличия противопоказаний для проведения конкретной медицинской услуги;

**6.19.3.** в случае невозможности пациента явиться для проведения медицинской услуги в указанное время, и отсутствии возможности у медицинской организации предоставить пациенту другое время;

**6.19.4.** в случае наличия медицинских показаний для замены одной медицинской услуги на другую;

**6.19.5.** в случае ненадлежащего оказания услуги медицинской организацией по основаниям, установленным действующим законодательством.

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

**VII. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

**7.1.** Медицинская организация обязана оказать платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии и неполноте условий договора – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего рода нормативными правовыми актами РФ, в которых предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг. Исполнитель обязанпредоставить Потребителю (Заказчику) медицинские услуги в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо в виде отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

**7.2.** Предоставление услуг происходит в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись на прием осуществляется через регистратуру Исполнителя по телефону (4832) 30-03-03 или путем личного обращения Потребителя (Заказчика) в регистратуру.

**7.3.** Исполнитель оказывает услуги по месту своего нахождения по адресу: г. Брянск ул. Красноармейская, д. 100.

**7.4.** Если Потребитель обратился в медицинскую организацию впервые, в назначенный день, не позднее чем за 15 минут до приема, необходимо обратиться в регистратуру для оформления медицинской карты и заключения договора на предоставление платных медицинских услуг, а также получения иной информации в связи с заключением договора. После оформления необходимой документации обратиться в кабинет конкретного специалиста, оказывающего медицинскую услугу.

**7.5.** В случае невозможности явиться для оказания платных услуг пациенту необходимо сообщить об этом за 24 часа по телефону (4832) 30-03-03.

**7.6.** Пациент, опоздавший на 15 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.

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

**7.8.** 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.

**7.9.** 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.

**7.10.** При оказании платных медицинских услуг должны применяться лекарственные средства, иммунобиологические препараты, специализированные продукты лечебного питания, медицинские изделия и иные расходные материалы, дезинфекционные, дезинсекционные и дератизационные средства, зарегистрированные в РФ.

**7.11.** Исполнитель обязан оказать платную медицинскую услугу с использованием собственных лекарственных средств, расходных материалов, изделий медицинского назначения, медицинского оборудования и т.п., если иное не предусмотрено договором.

**7.12.** В ряде случаев врач может рекомендовать повторно пройти те или иные исследования, выполненные в других медицинских организациях.

**7.13.** Потребителю (законному представителю) по его требованию и в доступной для него форме, с соблюдением врачебной этики, в соответствии с законодательством РФ, должна быть предоставлена имеющаяся информация о состоянии своего 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, а также выбирать лиц, которым в интересах Потребителя может быть передана информация о состоянии его здоровья.

* 1. 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.

По требованию Потребителя (законного представителя) ему предоставляются бесплатно копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, виды и объемы оказанных платных медицинских и иных услуг, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

Выдача пациенту (его законному представителю, доверенному лицу) медицинских документов, их копий и выписок из них осуществляется на основании письменного заявления пациента (его законного представителя, доверенного лица).

Копии первичных медицинских документов или выписки из медицинских документов оформляются в срок не более 7 (семи) рабочих дней со дня подачи письменного заявления Потребителем (его законным представителем, доверенным лицом).

При необходимости лечащий врач и (или) члены врачебной комиссии должны сопроводить выдачу предоставляемых сведений устными разъяснениями в доступной форме.

**7.15.** Информация, содержащаяся в медицинских документах пациента (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 пациента (законного представителя) только по основаниям, предусмотренным ст. 13 ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

**7.16.** В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни Пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие услуги оказываются без взимания платы в соответствии с ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

**7.17.** Без согласия Потребителя (законного представителя) Исполнитель не вправе предоставлять дополнительные платные медицинские услуги.

**VIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ЗА ПРАВИЛЬНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

**8.1.** Организация платных медицинских услуг в медицинской организации осуществляется в соответствии с настоящими Правилами.

**8.2.** За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

**8.3.** Потребитель (заказчик) имеет право при обнаружении недостатков оказанной платной медицинской услуги, других отступлений от условий договора требовать от медицинской организации по своему выбору:

* безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги в разумный срок, назначенный заказчиком;
* соответственного уменьшения цены оказанной услуги;
* безвозмездного повторного оказания услуги;
* 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.

**8.4.** Потребитель (заказчик) имеет право расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуге 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.

**8.5.** Потребитель (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 понесенных расходов;
* потребовать уменьшения цены оказанной услуги;
* расторгнуть договор.

**8.6.** Вред, причиненный жизни, здоровью пациента в результате некачественного оказания платной медицинской услуги подлежит возмещению исполнителем в полном объеме в соответствии с законодательством РФ.

**8.7.** 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 пациентом правомерных указаний и требований исполнителя платных медицинских и иных услуг, обеспечивающих их своевременное и качественное оказание, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

**8.8.** Порядок и сроки удовлетворения Исполнителем требований потребителя (заказчика), ответственность за нарушение этих сроков, ответственность за не предоставление или предоставление недостоверной информации об оказываемых платных медицинских и иных услугах, а также за причинение морального вреда регулируются Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

**IX. КОНТРОЛЬ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

**9.1.** Первичный контроль за соблюдением правил оказания медицинских услуг осуществляется врачебной комиссией.

Порядок работы врачебной комиссии:

Врачебная комиссия ООО «Медицинский центр «Мой доктор» проводит заседания на основании планов-графиков, утверждаемых главным врачом медицинского центра не реже одного раза в неделю. Внеплановые заседания врачебной комиссии проводятся по решению председателя врачебной комиссии, согласованному с главным врачом ООО «Медицинский центр «Мой доктор».

График работы врачебной комиссии:

ежедневно с 16.00 до 17.00, суббота, воскресенье – выходные дни.

**9.2.** Рассмотрением претензий пациентов, связанными с оказанием медицинской помощи, занимается врачебная комиссия в соответствии с п. 4.24 Приказа Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 г. №502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

**9.3.** При поступлении претензии врачебная комиссия рассматривает данную претензию, и решает вопрос о ее обоснованности. На основании решения врачебной комиссии заместитель главного врача по медицинской части принимает решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении претензии.

На основании решения врачебной комиссии, оформленного протоколом, пациенту предоставляется соответствующий ответ, в котором могут быть предложены варианты урегулирования возникших разногласий. Ответ на претензию пациента подписывается заместителем главного врача по медицинской части.

**9.4.** К отношениям между пациентом и медицинской организацией применяется закон «О защите прав потребителей». Данным законом предусмотрен 10-дневный срок для удовлетворения отдельных требований Потребителя. Таким образом, срок рассмотрения претензий о некачественном оказании медицинских услуг, об оказании медицинских услуг с недостатками, в том числе существенными, о нарушении права пациента на получение информации о медицинских услугах, о нарушении права на безопасность оказанных услуг и т.д. составляет 10 (десять) дней в соответствии со ст. 31 ФЗ «О защите прав потребителей».

**9.5.** Процедура рассмотрения устных и письменных обращений и жалоб граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный [законодательством](consultantplus://offline/ref=BCCD846C398B3481CB94CBA708F974EFC1232C8AF33097CB4DB5B5B7E24A3A88267BE3A55C7B9DFDMCO1J) Российской Федерации срок определено «Порядком рассмотрения обращений и жалоб граждан», утвержденным в ООО «Медицинский центр «Мой доктор».

**9.6.** 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 РФ возложены эти функции.