

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРАВИЛАХ И ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ООО «ДентЛи»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о правилах и порядке предоставления платных медицинских услуг определяет порядок и условия предоставления платных медицинских услуг населению Обществом с ограниченной ответственностью «ДентЛи» (Далее – ООО «ДентЛи»).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации №323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации №1006 от 04.10.2012 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

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

1.4. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются в соответствии с действующим Прейскурантом, утвержденным генеральным директором ООО «ДентЛи».

1.5. 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.

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

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Для целей настоящего «Положения» используются следующие основные понятия в значениях, определенных в Федеральном законе от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»:

Здоровье – состояние физического, психического и социального благополучия человека, при котором отсутствуют заболевания, а также расстройства функций органов и систем организма.

Медицинская деятельность – профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий.

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Медицинский работник – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые

(должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности, либо физическое лицо, которое является индивидуальным предпринимателем, непосредственно осуществляющим медицинскую деятельность.

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

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.

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

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Потребитель медицинских услуг – 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 – ООО «ДентЛи», предоставляющее платные медицинские услуги потребителям.

Профилактика - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания.

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

Лечение - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента,

восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни.

Договор на предоставление платных медицинских услуг – документ, согласно которому исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Недостаток медицинской услуги - несоответствие услуги ли обязательным требованиям, предусмотренным законом, либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность гражданином при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и/или по описанию.

Существенный недостаток — это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата услуги в соответствии с ее целевым назначением; либо который не может быть устранен; либо на устранение которого требуются большие затраты (например полный перелом протеза, не подлежащий починке, выпадение пломбы).

Гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент (и/или законный представитель) вправе, потребовать устранения этих недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги, т.е. с момента завершения каждого случая лечения. Согласно Федеральному закону от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги. Информация об уменьшении срока гарантии должна быть сообщена пациенту (и/или законному представителю) и данная информация должна быть отражена в первичной медицинской документации (учетной формы №043/у «Медицинская карта стоматологического больного»).

Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать гражданину возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата услуги определяется периодом времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата услуги пациентом (и/или заказчиком), т.е. с момента окончания комплексной медицинской помощи.

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

3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. 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, а также в соответствии с требованиями, предъявляемыми

к методам, диагностики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации. 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.

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

3.3. 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;

о перечне платных медицинских услуг, возможных вариантах и методах предоставления платных медицинских услуг, возможных неприятных осложнениях, побочных реакциях и эффектах, о времени их развития и исчезновения, методах и результатах их коррекции;

о планируемых сроках оказания платных медицинских услуг (вероятной длительности лечения)

3.4. 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.

3.5. Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи. Медицинская помощь в ООО «ДентЛи» оказывается амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения).

3.6. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора.

При предоставлении платных медицинских услуг в ООО «ДентЛи» соблюдаются 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.

3.7. ООО «ДентЛи» предоставляет пациентам информацию в доступной форме о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской

помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - соответственно программа, территориальная программа).

3.8. ООО «ДентЛи» не оказывает услуг в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

3.9. ООО «ДентЛи» определяют цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно.

3.10. Медицинские услуги оказываются в следующем порядке:

3.10.1. В день записи на первичный приём в регистратуре оформляется медицинская карта пациента, договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, необходимые Приложения к договору, согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие на первичные медицинские вмешательства (осмотр, опрос, диагностика).

3.10.2. Перед лечением пациентом собственноручно заполняется Анкета о состоянии здоровья, которая является приложением к договору об оказании платных медицинских услуг и частью медицинской карты пациента.

3.10.3. В начале приёма лечащий врач производит собеседование и осмотр Пациента, разъясняет суть диагностики и возможного лечения, устанавливает предварительный диагноз, предлагает методы и возможные варианты лечения, объясняет последствия отказа от лечения и предполагаемые результаты лечения, степень риска лечения и возможные осложнения, согласовывает с Пациентом этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с пациентом оформляется Информированное согласие на лечение, и Предварительный план лечения.

3.10.4. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и Информированном добровольном согласии.

3.10.5. Услуги оказываются персоналом Исполнителя (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Исполнителя в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.

3.10.6. Исполнитель не оказывает медицинские Услуги в случае невозможности безопасного оказания Услуг, в том числе, если врач выявил у Пациента аллергические реакции, противопоказания или определенные заболевания (в том числе острые воспалительные инфекционные заболевания), состояние опьянения.

3.10.7. Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменения Плана лечения и (или) выполнения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, то такие Услуги выполняются с предварительного согласия Пациента. Отказ Пациента от изменения плана лечения и проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением пациенту последствий такого отказа.

3.10.8. Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в Договоре и всех Приложениях к договору.

3.10.9. Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента,

периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в Предварительном плане лечения.

3.10.10. После заключения договора и оказания услуги пациент оплачивает в регистратуре стоимость платных медицинских услуг. Оплата за услуги врачу не допускается. В случае недостаточности у Пациента денежных средств для оплаты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Исполнителем оформляется долговой распиской или соглашением о рассрочке оплаты.

3.10.11. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов, если пациент был назначен врачом для продолжения лечения.

3.10.12. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время следующего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача и явится на прием незамедлительно для диагностики состояния здоровья и устранения проблем.

3.10.13. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону не менее чем за 24 часа до назначенного времени и назначить новую дату визита.

3.10.14. По завершении оказания платной медицинской услуги пациент подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре.

Оплата проводится наличными денежными средствами, с помощью банковских карт посредством применения терминала оплаты либо по желанию и с согласия пациента (заказчика) путем внесения аванса или 100% предоплаты по плану лечения. В случае отказа пациента от продолжения лечения при ранее внесенном авансе Исполнитель (ООО «ДентЛи») после расчета и взимания оплаты за фактически оказанные услуги производит возврат оставшихся денежных средств в течение 10 рабочих дней тем же путем, которым денежные средства были оплачены исполнителю либо иным путем по договоренности сторон.

3.11. Условиями оказания платных медицинских услуг являются:

3.11.1. Наличие заключенного договора на оказание платных медицинских услуг с физическими или юридическими лицами. Договором регламентируются объемы, условия, сроки получения медицинских услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон. Договор заключается в письменной форме.

3.11.2. Оплата конкретной медицинской услуги в полном объеме непосредственно в день оказания такой услуги на основании Прейскуранта Исполнителя. Иной порядок и сроки оплаты могут быть предусмотрены в дополнительном соглашении Сторон.

3.11.3. Наличие предварительной записи на прием, которая осуществляется как при очном обращении, так и по телефону.

3.11.4. Наличие информированного добровольного согласия пациента (законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.11.5. Соблюдение пациентом требований, обеспечивающих качественное предоставление медицинской услуги: назначения, предписания, рекомендации

специалистов, оказывающих медицинскую помощь, а также своевременное предоставление специалисту Исполнителя необходимой информации о своем здоровье.

3.12. ООО «ДентЛи» не несет ответственности за возможные осложнения, возникшие по вине пациента.

3.13. ООО «ДентЛи» вправе приглашать специалистов-консультантов из других организаций, осуществляющих медицинскую деятельность.

3.14. 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 Исполнителем безотлагательно и бесплатно.

4. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ИМ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ.

4.1. На сайте ООО «ДентЛи» www.dentli.ru, а также на информационных стендах (стойках) в стоматологии находится информация, содержащая следующие сведения:

- 1) наименование организации;
- 2) адрес места нахождения;
- 3) данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- 4) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность ООО «ДентЛи» в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- 5) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- 6) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
- 7) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- 8) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- 9) 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.

4.2. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени ООО «ДентЛи». Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформлены таким образом, что можно свободно

ознакомиться с размещенной на них информацией.

4.3. ООО «ДентЛи» по требованию потребителя и (или) заказчика предоставляет для ознакомления копию учредительного документа – Устава ООО «ДентЛи»

4.4. При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг в ООО «ДентЛи»;

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

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

4.5. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (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.

5. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.

16. Договор заключается потребителем (заказчиком) и Исполнителем в письменной форме.

17. Договор должен содержать:

а) сведения об исполнителе:

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

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

- г) ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- д) порядок изменения и расторжения договора;
- е) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

17.1. Перечень платных медицинских услуг, предоставляемых потребителю (заказчику), их стоимость, объем, сроки и порядок оплаты, условия и сроки предоставления отражаются в предварительном плане лечения (смете). Составление предварительного плана лечения (сметы) по требованию потребителя (заказчика) или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

18. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

19. 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.

21. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются 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».

22. 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.

23. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

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

25. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.

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

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

6.3. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если докажет, что это произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

6.4. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.