

«Утверждаю»

Генеральный директор
ООО «Доктор-Эм»
А.В.Богомолов
26 октября 2023г.



ПОЛОЖЕНИЕ
по организации оказания платных медицинских услуг
в ООО «Доктор Эм»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует отношения между Исполнителем и Потребителем (Заказчиком) платных медицинских услуг, определяет порядок и условия, обязательные для сторон при заключении и исполнении договора по оказанию платных медицинских услуг в ООО Доктор Эм».

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012г. № 1006».

1.3. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость;

платные медицинские услуги – медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

Потребитель платных медицинских услуг (Потребитель) – физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является Пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Доктор Эм»;

Заказчик – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу Потребителя;

Экстренная медицинская помощь – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;

1.4. Платные медицинские услуги оказываются на основании Устава и Лицензии на право осуществления медицинской деятельности, выданной Министерством здравоохранения Краснодарского края.

1.5. Платные медицинские услуги, предоставляемые Исполнителем, включают в себя профилактику, диагностику и лечение заболеваний и состояний. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему, срокам и порядку их оказания, определяются по соглашению сторон, заключивших договор на оказание платных медицинских услуг.

1.6. Исполнитель обязан обеспечивать соответствие предоставляемых платных медицинских услуг требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.

II. Условия предоставления платных медицинских услуг

- 2.1. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление Потребителя (Заказчика) приобрести медицинскую услугу на возмездной основе.
- 2.2. При наличии возможности оказать запрашиваемую Потребителем (Заказчиком) медицинскую услугу Исполнитель заключает Договор с Потребителем (Заказчиком).
- 2.3. До заключения договора Потребитель (Заказчик) в доступной форме путем размещения соответствующей информации в свободном доступе на информационных стендах (стойках) Исполнителя, а также на сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» уведомляется 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 медицинскими организациями участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий.
- 2.3.1. Потребитель (Заказчик) проинформирован о возможности получения определенных видов и объемов медицинской помощи (стоматология терапевтическая, стоматология хирургическая, стоматология детская, стоматология общей практики) без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в медицинских организациях, работающих в рамках программы обязательного медицинского страхования (информация размещена на стойке информации для пациентов).
- 2.3.2. Потребитель (Заказчик) проинформирован в доступной форме о том, что Исполнитель не участвует в программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и не оказывают медицинскую помощь без взимания платы.
- 2.4. Отказ Потребителя (Пациента) от предлагаемых платных медицинских услуг не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых ему бесплатно.
- 2.5. Потребителю в доступной форме путем размещения соответствующей информации в свободном доступе на информационных стендах (стойках) Клиники, а также на сайте Исполнителя <https://em-krd.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» предоставляются сведения о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующие платные услуги (его профессиональном образовании и квалификации).
- 2.6. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:
- в соответствии с Положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, утвержденным Министерством здравоохранения Российской Федерации;
 - в соответствии с Порядками оказания медицинской помощи, утвержденными Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;
 - на основе клинических рекомендаций;
 - с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации.
- 2.7. Платные медицинские услуги, предоставляемые Исполнителем, соответствуют номенклатуре медицинских услуг, утвержденной Министерством здравоохранения Российской Федерации, и предоставляются в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающим объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию Потребителя и (или) Заказчика.

III. Информация об исполнителе и оказываемых медицинских услугах

- 3.1. Исполнитель размещает бесплатно в Клинике в доступном для Потребителя и (или) Заказчика месте достоверную информацию в доступной форме, включающую в себя:
- 3.1.1. сведения о местонахождении организации, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;
- 3.1.2. адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 3.1.3. информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатов оказания медицинской помощи
- 3.1.4. выписку из единого государственного реестра юридических лиц;
- 3.1.5. информацию о лицензии на осуществление медицинской деятельности, её номере, сроках действия, а также информацию об органе, выдавшем данную лицензию.

- 3.1.6. перечень платных медицинских услуг, предоставляемых Исполнителем, с указанием их стоимости. Данные сведения указываются в справке об оплате оказанных услуг, являющейся неотъемлемой частью Договора;
 - 3.1.7. стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, размещенные в виде ссылок на «Официальный интернет-портал правовой информации» и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций;
 - 3.1.8. сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;
 - 3.1.9. сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
 - 3.1.10. график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
 - 3.1.11. образцы договоров;
 - 3.1.12. перечень категорий Потребителей, имеющих право на получение скидки, предоставляемой при оказании платных медицинских услуг;
 - 3.1.13. условия предоставления и получения платных медицинских услуг;
- Указанная информация размещается на информационных стендах (стойках) Клиники, а также на сайте Исполнителя <https://em-krd.ru/> в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» в наглядной и доступной форме.

IV. Порядок заключения договоров и предоставления платных медицинских услуг

- 4.1. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, гарантии качества, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.
- 4.2. Исполнитель обязан предоставить Потребителю (Заказчику) по его/ее запросу для ознакомления образцы договоров (других документов) об оказании медицинских услуг.
- 4.3. Договор на предоставление платных медицинских услуг заключается в письменной форме и содержит следующие сведения:
 - 4.3.1. уведомление Потребителя и (или) Заказчика о том, что граждане, находящиеся на лечении в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения Пациента в Клинике;
 - 4.3.2. наименование, местонахождение (юридический адрес), основной государственный регистрационный номер (ОГРН) Исполнителя и сведения об органе, осуществившем государственную регистрацию организации;
 - 4.3.3. фамилия, имя, отчество, телефон, паспортные данные, адрес регистрации, адрес фактического места жительства, страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), ИНН Потребителя (законного представителя Потребителя);
 - 4.3.4. фамилия, имя, отчество, телефон, паспортные данные, адрес регистрации, адрес фактического места жительства, страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), ИНН Заказчика;
 - 4.3.5. сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, номере, сроках действия, перечень предоставляемых услуг, составляющих медицинскую деятельность, а также информация об органе, выдавшем данную лицензию;
 - 4.3.6. перечень и стоимость платных медицинских услуг, предоставляемых по договору, которые содержатся в Квитанции об оплате оказанных услуг, являющейся неотъемлемой частью договора;
 - 4.3.7. сроки и порядок оплаты медицинских услуг;
 - 4.3.8. условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
 - 4.3.9. условия и сроки ожидания медицинских услуг;
 - 4.3.10. порядок и условия выдачи Потребителю (законному представителю Потребителя) после исполнения договора исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования. Диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;
 - 4.3.11. 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;
 - 4.3.12. ответственность сторон за невыполнение условий договора;
 - 4.3.13. порядок изменения и расторжения договора;

4.3.14. согласие на обработку персональных данных;

4.3.15. иные условия, определяемые по соглашению сторон.

Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у Исполнителя, второй - у Заказчика, третий - у Потребителя. В случае если договор заключается Потребителем (законным представителем Потребителя) и Исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

4.4. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Исполнитель предупреждает об этом Потребителя (Заказчика) в устной форме, а Потребитель (законного представителя Потребителя, Заказчик) подписывает письменное согласие. Отказ Потребителя (законного представителя Потребителя) от нового плана лечения оформляется письменно, с разъяснением Потребителю (его законному представителю Потребителя) последствий такого отказа. Ответственность за последствия такого отказа несет Потребитель (законный представитель Потребителя).

4.5. В случае отказа Потребителя (законного представителя Потребителя) после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует Потребителя (законного представителя Потребителя, Заказчика) о расторжении договора по инициативе Потребителя (законного представителя Потребителя), при этом Потребитель (законный представитель Потребителя, Заказчик) оплачивает Исполнителю фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

4.6. Исполнитель обязан оказать платную медицинскую услугу, качество которой должно соответствовать условиям Договора, а при отсутствии и неполноте условий Договора - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида действующим законодательством.

4.7. Платные медицинские услуги оказываются при наличии информированного добровольного согласия Потребителя (Пациента) или его законного представителя, данного в порядке, установленном законодательством РФ.

4.8. Исполнитель информирует Потребителя (его законного представителя) 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, преимуществах и недостатках различных планов лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения. Потребитель (законный представитель Потребителя) подтверждает личной подписью факт ознакомления с назначениями и рекомендациями лечащего врача.

4.9. По требованию Потребителя (законного представителя Потребителя) исполнитель предоставляет информацию 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, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

4.10. Исполнитель гарантирует неразглашение передаваемых Потребителем (его законным представителем, Заказчиком) сведений, составляющих врачебную тайну (информацию о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья гражданина, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении). С письменного согласия Потребителя (Пациента) или его законного представителя допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну, другим лицам. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия Потребителя (Пациента) или его законного представителя допускается в случаях, установленных действующим законодательством РФ.

4.11. Пациент обязан соблюдать указания и рекомендации лечащего врача, обеспечивающие качественное оказание платных медицинских услуг, в том числе режим лечения, и Правила внутреннего распорядка.

4.12. Исполнителем в обязательном порядке при оказании платных медицинских услуг должны соблюдаться установленные требования к оформлению и ведению медицинской документации, ведению учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

4.13. При отсутствии ситуации, угрожающей жизни и здоровью Исполнитель может не приступать к оказанию услуг, а начатые услуги приостановить в случаях, если имеет место нарушение Потребителем (Пациентом) и/или его законным представителем своих обязательств по договору, которое препятствует надлежащему исполнению Исполнителем договора (непредоставление необходимых для оказания услуг результатов обследования; невыполнение мер по подготовке к предстоящей процедуре/манипуляции, о которых ему было сообщено заранее; также в иных случаях, в том числе, предусмотренных Положением о порядке и условиях оказания стоматологических услуг).

4.14. Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора в случаях:

4.13.1. если в процессе лечения Потребитель (Пациент) или его законный представитель будет настаивать на изменении методики лечения и/или оказании таких услуг, применении лекарственных

препаратов и/или медицинских изделий, которые не соответствуют медицинским показаниям, несовместимы с медицинскими стандартами и правилами, нецелесообразны для Потребителя (Пациента) или противопоказаны ему по медицинским основаниям;

4.13.2. невозможности оказания Потребителю (Пациенту) услуг, соответствующих установленным законом требованиям к качеству и безопасности медицинских услуг;

4.13.3. невозможности оказания Потребителю (Пациенту) услуг в связи с отсутствием лицензии у Исполнителя на медицинскую деятельность, запрашиваемую Потребителем (Пациентом) или его законным представителем;

4.13.4. невозможности оказания Потребителю (Пациенту) услуг в связи отсутствием у Исполнителя возможности оказать услугу по причине отказа лечащего врача от наблюдения за Потребителем (Пациентом) и его лечения, при условии, что Исполнитель не имеет возможности предоставить другого врача.

V. Порядок оплаты медицинских услуг.

5.1. Цена услуг определяется в соответствии с действующим на момент оказания услуги Прейскурантом Исполнителя, с которым Потребитель (Заказчик) обязан ознакомиться до подписания договора. Общая стоимость услуг по договору определяется исходя из фактического объема оказанных услуг.

5.2. После каждого посещения Потребителю (Заказчику) выдается кассовый чек и Квитанция об оплате об оказанных услуг с указанием перечня и стоимости услуг, остатка средств или суммы задолженности. Справка об оплате оказанных услуг является неотъемлемой частью договора.

5.3. Оплата услуг Исполнителя производится Потребителем (Заказчиком) непосредственно в день их оказания путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя либо безналичным путем с использованием банковской карты. Исполнитель имеет право запросить у Потребителя (Заказчика) предъявление паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность, при оплате им медицинских услуг с использованием банковской карты. По согласованию с Исполнителем, оплата может также производиться безналичным путем с расчетного счета.

5.4. После заключения договора Потребитель (Заказчик), по желанию, может заранее вносить денежные средства за предстоящее лечение в любом размере. В таком случае оплата услуг Исполнителя производится по расценкам Прейскуранта, действующего на момент оказания соответствующей услуги. После каждого посещения Потребителю (Заказчику) выдается кассовый чек и Квитанция об оплате оказанных услуг с указанием перечня и стоимости оказанных услуг, остатка средств или суммы задолженности. После окончания лечения неизрасходованные денежные средства возвращаются Потребителю (Заказчику). В случае возникновения задолженности Потребитель (Заказчик) обязуется ее погасить перед следующим приемом к врачу, в противном случае лечение будет приостановлено до погашения долга.

5.5. В случае 100% предоплаты комплекса услуг, оплата производится по расценкам Прейскуранта действовавшего на момент внесения предоплаты. При возникновении необходимости оказания дополнительных услуг их стоимость оплачивается по расценкам Прейскуранта, действующего на момент оказания соответствующей дополнительной услуги.

5.6. При изменении Прейскуранта Исполнителя в процессе лечения, изменению подлежит только стоимость последующих медицинских услуг, стоимость ранее оплаченных услуг не меняется. Об изменении Прейскуранта Потребитель (Заказчик) уведомляется посредством размещения актуального Прейскуранта на сайте Исполнителя и в Клинике Исполнителя в свободном и доступном для ознакомления месте.

5.7. Исполнитель имеет право устанавливать различную стоимость медицинских услуг для отдельных категорий пациентов в зависимости от их возраста, что обусловлено объективными причинами и особенностями формирования зубочелюстной системы.

5.8. Потребитель (Заказчик) вправе получить скидки на услуги Исполнителя в порядке и на условиях, установленных действующим на момент оказания услуги Положением о бонусных картах и скидках, а также в рамках дополнительно проводимых Исполнителем акций.

VI. Ответственность Исполнителя платных медицинских услуг

6.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации Исполнитель несет ответственность перед Потребителем (Заказчиком) за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни Потребителя (Пациента).

6.2. Потребитель (Заказчик), пользующийся платными медицинскими услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае применения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

6.3. При возникновении споров Стороны стремятся разрешить сложившуюся ситуацию путем переговоров. Претензия Потребителя (Заказчика) рассматривается Исполнителем в течение 10 календарных дней с момента ее получения.

При невозможности достижения сторонами согласия спор подлежит передаче на рассмотрение суда на территории Исполнителя, в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.4. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оказания стоматологических услуг, в случаях, установленных действующим законодательством РФ или договором.