

СОГЛАСОВАНО:

Председатель ПК
ГОАУЗ «МОСП»

Гарбузов
«29» декабря

Р.Н. Гарбузов

2017 года

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач
ГОАУЗ «МОСП»



Э.М. Толмачева

2017 года

Правила предоставления

Государственным областным автономным учреждением здравоохранения «Мурманская областная стоматологическая поликлиника» платных медицинских услуг

Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг (дополнительных к гарантированному объему бесплатной медицинской помощи) в Государственном областном автономном учреждении здравоохранения «Мурманская областная стоматологическая поликлиника» (далее - ГОАУЗ «МОСП»).

Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с требованиями:

- Гражданский кодекс РФ;
- Федерального Закона РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федерального Закона от 12.01.1996 № 77-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Приказа МЗиМП РФ от 06.08.1996 № 312 «Об организации работы стоматологических учреждений в новых экономических условиях хозяйствования»;
- Приказа МЗСР РФ от 07.12.2011 №1496 «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»;
- Приказа МЗ МО от 09.01.2017 №5 « Об утверждении методических рекомендаций по организации предоставления платных медицинских услуг»;
- Приказа МЗ РФ от 13.11.2012 №910 «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями»;
- Приказа МЗ МО от 09.01.2017 № 5 «Об утверждении методических рекомендаций по организации предоставления платных медицинских услуг».

1. Общие положения

1.1. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия: «платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договор);

«**потребитель**» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального Закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

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

«**исполнитель**» - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям;

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

1.2. Платные медицинские услуги предоставляются ГОАУЗ «МОСП» на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности выданной Министерством здравоохранения Мурманской области.

1.3. 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.

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

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. 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 (далее - соответственно программа, территориальная программа).

2.1.1. Отказ потребителя от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому потребителю без взимания платы в рамках программы и территориальной программы.

2.2. ГОАУЗ «МОСП» предоставляет платные медицинские услуги:

- лицам, не имеющим страхового полиса.
- гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;
- при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", и

случаев оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме.

- случае отсутствия возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской стоматологической помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – программа, территориальная программа).

2.3. При предоставлении платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

3. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах

3.1. Исполнитель предоставляет посредством размещения на сайте ГОАУЗ «МОСП» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) структурных подразделений ГОАУЗ «МОСП» информацию, содержащую следующие сведения:

- а) наименование учреждения;
- б) адрес места нахождения ГОАУЗ «МОСП», данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность ГОАУЗ «МОСП» в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (Прейскурант), сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
- е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- ж) режим работы ГОАУЗ «МОСП», график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- з) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

3.2. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках) структурных подразделений ГОАУЗ «МОСП», доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени ГОАУЗ «МОСП».

Информационные стенды (стойки) расположены в доступном месте для свободного ознакомления с информацией.

3.3. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:

- а) копию учредительного документа ГОАУЗ «МОСП»,
- б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность ГОАУЗ «МОСП» в соответствии с лицензией.

3.4. 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.

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

- а) порядки и стандарты оказания медицинской помощи применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- 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. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

4.1. Договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме.

4.2. Содержание договора:

- а) сведения об исполнителе:
наименование учреждения, 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), его подпись;
фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица, его подпись;
наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;

- в) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором (приложение к договору по оказанию платных медицинских услуг);
- г) стоимость платных медицинских услуг (приложение к договору по оказанию платных медицинских услуг);
- д) сроки предоставления платных медицинских услуг (устанавливаются в соответствии с объемом лечения и указываются в приложении к договору по оказанию платных медицинских услуг);
- е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись.
- ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- з) порядок изменения и расторжения договора;
- и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

4.3. Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика.

4.4. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг по договорам со страховыми компаниями (ДМС) либо с организациями, заключившими договор с учреждением требуется предоставление дополнительных 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.

4.5. При не достижении желаемого результата по итогам проведенного лечения исполнитель информирует об этом потребителя (заказчика), объясняет причину, при необходимости приглашает консультантов.

4.5.1. Стоимость консультаций привлеченных специалистов входит в стоимость медицинской услуги.

4.5.2. Стоимость консультаций, проведенных по желанию пациента, оплачивается дополнительно к стоимости медицинской услуги.

4.6. В случае, если при оказании 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».

4.7. При оказании платных медицинских услуг могут выдаваться листки нетрудоспособности в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

4.8. 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.

4.9. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены п.8.2 данного

Положения, договором оказания платных медицинских услуг, заключенных с потребителем (заказчиком).

4.10. 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)).

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

5. Порядок предоставления платных медицинских услуг

5.1. 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.

5.1.1. 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.

5.1.2. При оказании платных медицинских услуг применяются методы профилактики, диагностики, лечения, медицинские технологии, лекарственные средства, изделия медицинского назначения и медицинская техника, дезинфекционные средства, разрешенные к применению на территории Российской Федерации.

5.2. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя - при оказании медицинских услуг ребенку до 15 лет), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

5.3. 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.

5.4. 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.

6. Права сторон.

6.1. Исполнитель в лице специалиста, оказывающего платные медицинские услуги, имеет право:

- отказаться от выполнения платной медицинской услуги, если пациент настаивает на проведении манипуляций или требует выполнения методик лечения, не предусмотренных технологиями, утвержденными МЗ РФ, разрешенными к применению на территории РФ и влекущих нежелательные последствия для пациента;
- отказать пациенту в плановом лечении по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента, в случаях несоблюдения пациентом правил внутреннего распорядка ГОАУЗ «МОСП» и Правил предоставления ГОАУЗ «МОСП» платных медицинских услуг;
- переназначить опоздавшего на прием пациента на любой другой день при наличии у врача свободного времени.
- имеет право при возникновении сложных диагностических и клинических ситуаций при согласии пациента направлять его на консультации по медицинским показаниям в другие медицинские учреждения.

6.1.1. Исполнитель вправе переназначить пациента на другой удобный обеим сторонам день в случае болезни врача или возникновения нештатных ситуаций (отключение электро-, водоснабжения и пр.);

6.2. Потребитель (Заказчик):

- вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификата, о расчете стоимости оказанной услуги;
- предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением условий договора, либо об обоснованном возврате денежных средств за неоказание услуги, что оформляется в установленном порядке (заявление с указанием причины возврата, акт или другие документы, заверенные лицом, ответственным за оказание платной медицинской услуги в учреждении);
- при несоблюдении учреждением обязательств по срокам исполнения услуг пациент вправе потребовать по своему выбору:
- назначить новый срок оказания услуги;
- потребовать исполнения услуги другим специалистом.

6.3. При возникновении разногласий между потребителем (заказчиком) и специалистом по качеству выполненной медицинской услуги случай рассматривается на заседании врачебной комиссии ГОАУЗ «МОСП».

7. Обязанности сторон.

7.1. Заказчик обязан обеспечить:

7.1.1 соответствие предоставленных платных стоматологических услуг населению требованиям, предъявленным к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории РФ.

7.1.2. бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о местонахождении, режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления этих услуг.

7.1.3. Гарантировать безопасность применяемых материалов и методов для пациентов.

7.1.4. Использовать методы лечения в строгом соответствии с медицинскими показаниями.

7.1.5. Предоставлять гарантийный срок на выполненные работы в соответствии с «Положением о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы», если иное не предусмотрено особыми условиями.

7.1.5.1. Предупреждает Пациента о причинах возможного снижения качества оказываемой услуги и уменьшения продолжительности срока гарантии.

7.6. Вправе требовать от пациентов выполнение рекомендаций, обеспечивающих качественное оказание платной услуги, включая предоставление необходимых для этого сведений.

8. Обязанности пациентов, пользующихся платными медицинскими стоматологическими услугами

8.1. Выполнять требования и рекомендации врача, обеспечивающие качественное предоставление платной услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений и своевременную явку на прием.

8.2. Своевременно оплатить стоимость предоставленной стоматологической услуги в соответствии с прейскурантом, с которым должны ознакомиться до начала оказания услуги:

8.2.1. при получении зубопротезной помощи произвести предоплату в размере не менее 30% стоимости работы.

8.2.2. произвести полный расчёт за выполненные услуги по зубопротезированию в день получения зубопротезных изделий.

При фиксации несъемных ортопедических конструкций – до выполнения данных работ.

8.2.3 при получении терапевтической, хирургической, пародонтологической, ортодонтической и иных видов медицинской помощи и дополнительного обследования оплата производится сразу после оказания услуги.

8.3. Соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники, своевременно являться на приём.

8.3.1. В случае невозможности явиться на приём по предварительной записи, предупредить регистратуру:

- до 20.00 накануне дня приёма, если пациент записался на утренний приём с 9.00 до 14.00;

- с 8.00. до 9.00 (в день приёма), если пациент записался на вечерний приём с 14.00 до 19.00.

8.4. Пациент подтверждает личной подписью:

а) согласие с планом лечения или протезирования, предложенным врачом, ориентировочной стоимостью услуги и сроках.

б) ознакомление с условиями предоставления и сроках гарантийных обязательств.

9. Ответственность исполнителя и контроль за предоставлением платных медицинских услуг

9.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации ГОАУЗ «МОСП» несет ответственность перед потребителем (заказчиком) за

неисполнение (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 граждан.

9.2. Учреждение освобождается от ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) условий договора на предоставление платной медицинской услуги, если докажет, что это произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

9.3. Вред, причиненный жизни и здоровью пациента в результате предоставления некачественной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.4. Информация о пациенте, содержащаяся в медицинских, финансовых, статистических документах составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента (его законного представителя) только по основаниям, предусмотренным статьей 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

9.5. Претензии и споры, возникшие между потребителем (заказчиком) и исполнителем, разрешаются по соглашению сторон (в досудебном порядке) или в судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.