

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ООО «Центр семейной медицины»

Тупикова Е.А.



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «ЦЕНТР СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ» (далее – Положение)**

#### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ**

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг в ООО «Центр семейной медицины» (далее – ООО «ЦСМ»), порядок заключения, исполнения, расторжения договоров, порядок, условия и сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг, порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг, порядок рассмотрения обращений и жалоб граждан в ООО «ЦСМ», порядок выдачи медицинских документов и другие сведения.

1.2. Положение разработано в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Гражданский Кодекс РФ;
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 №736 " Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившим силу постановления правительства РФ от 4.10.2012 №1006";
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федеральный закон от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Правительство РФ Постановление от 28.12.2021 №2505 " О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов";
- Постановление Правительства Самарской области от 22.12.2022 №1209 об утверждении "Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Самарской области медицинской помощи на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов"

населению Самарской области медицинской помощи на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов"

- закон РФ от мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- закон РФ от 03.11.2015 г. «О внесении изменений в статью 13 федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- иные нормативно-правовые акты в сфере охраны здоровья граждан.

### 1.3. Используемые термины:

- **«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;
- **«договор»** – соглашение между исполнителем и потребителем/пациентом/заказчиком об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей при оказании платных медицинских услуг;
- **«потребитель»/пациент** – физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором;
- **«заказчик»** – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;
- **«исполнитель»** – медицинская организация – ООО «ЦСМ», предоставляющая платные медицинские услуги в соответствии с договором.

## 2. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. Условием предоставления платных медицинских услуг в ООО «ЦСМ» является заключение договора с потребителем или заказчиком. При оказании медицинских услуг несовершеннолетнему в качестве заказчика выступает законный представитель несовершеннолетнего.

2.2. До заключения Договора исполнитель в доступной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что потребитель (заказчик) вправе получить медицинскую помощь бесплатно в организациях здравоохранения, предоставляющих указанные услуги в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.3. До заключения Договора, исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) 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.

2.5. Исполнитель оказывает медицинские услуги в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, порядками

оказания медицинской помощи, на основании клинических рекомендаций и с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Минздравом РФ и опубликованных на сайте Минздрава РФ в сети Интернет

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

2.7. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии письменного информированного добровольного согласия потребителя на виды медицинских вмешательств, а также письменного согласия на обработку персональных данных потребителя, данного в порядке, установленном законодательством РФ.

### **3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

3.1. Договор заключается потребителем (заказчиком) с исполнителем в письменной форме.

3.2. 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».

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. Медицинские услуги предоставляются исполнителем по ценам, указанным в Прейскуранте исполнителя, действующем на дату оказания услуги и расположенном на информационном стенде и официальном сайте исполнителя.

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

3.7. Оплата медицинских услуг производится путем внесения наличных денежных средств в кассу исполнителя и/ или в безналичном порядке путем перечисления на расчетный счет исполнителя.

3.8. Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг.

#### **4. ПОРЯДОК И ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ, СРОКИ ОЖИДАНИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

4.1. Медицинские услуги оказываются потребителю исполнителем в объеме, согласованном в договоре. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора и требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

4.2. Исполнитель оказывает медицинские услуги лично. При необходимости исполнитель вправе привлекать к оказанию услуг иные организации, имеющие лицензию на соответствующие виды деятельности.

4.3. Медицинские услуги оказываются по адресу исполнителя, размещенному на информационном стенде и официальном сайте исполнителя. Отдельные разовые медицинские услуги могут быть оказаны потребителю (заказчику) на дому при вызове врача на дом.

4.4. Оказание платных медицинских услуг осуществляется в соответствии с графиком (режимом работы) исполнителя, информация о котором размещена на информационном стенде и официальном сайте исполнителя. Оказание платных медицинских услуг осуществляется в сроки, согласованные с потребителем (заказчиком), в порядке предварительной записи. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется в регистратуре исполнителя при непосредственном обращении потребителя (заказчика) к исполнителю либо по телефону, указанному на информационном стенде, официальном сайте исполнителя.

4.5. Сроки ожидания оказания платных медицинских услуг определяются ресурсными возможностями потребителя (заказчика) и исполнителя с учетом предварительной записи и графика работы исполнителя, а также состояния здоровья пациента, индивидуальных особенностей организма пациента и характера течения заболевания, сообщаются потребителю (заказчику) при записи на прием лично либо посредством телефонного звонка работником регистратуры исполнителя.

4.6. Платные медицинские услуги предоставляются в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения РФ, либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

4.7. 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.

4.8. Медицинские услуги оказываются исполнителем в условиях амбулаторного приема. Результаты обследования и лечения заносятся в амбулаторную карту пациента, которая хранится у исполнителя. По результатам амбулаторного приема потребителю (заказчику) выдается протокол осмотра (описание исследования). В случае необходимости

потребитель (заказчик) может получить выписку из амбулаторной карты в установленном законодательством РФ порядке.

4.9. Исполнитель обязан при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством РФ требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

## **5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ГРАЖДАН в ООО «ЦСМ»**

5.1. Обращения и жалобы граждан, поступившие в ООО «ЦСМ», подлежат обязательному рассмотрению.

5.2. Граждане могут обращаться с устными и письменными жалобами, заявлениями и предложениями лично к директору ООО «ЦСМ». Информация о днях и часах личного приема граждан размещена на информационном стенде в клинике и официальном сайте исполнителя. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.3. Обращения и жалобы граждан могут поступать в ООО «ЦСМ» в письменной форме, путем направления на почтовый адрес исполнителя или на адрес электронной почты, указанные на информационном стенде и официальном сайте исполнителя с указанием обратного почтового адреса заявителя и (или) адреса его электронной почты, по которым направляется ответ. В случае, если в письменном обращении, жалобе не указана фамилия гражданина, направившего обращение и обратный почтовый адрес или обратный адрес электронной почты (анонимное обращение) ответ на обращение не дается.

5.4. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в установленном законодательством РФ порядке.