ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

1. Общие положения

1.1.Настоящее Положение определяет порядок и условия предоставления медицинских услуг в ООО «ЛКЦ «ЛОР-Клиника», регулирует отношения, возникающие между исполнителями, заказчиками и потребителями при оказании медицинских услуг.

1.2.Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства Российской Федерации от 4.10.2012 года №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», нормативными документами Правительства Республики Башкортостан и Министерства здравоохранения Республики Башкортостан.

1.3.Медицинские услуги в ООО «ЛКЦ «ЛОР-Клиника» предоставляются в соответствии с перечнем работ (услуг), указанных в Лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

2. Условия предоставления медицинских услуг

2.1. Основанием для оказания медицинских услуг является добровольное желание пациента (законного представителя пациента) и согласие получить медицинскую услугу на возмездной основе за счет собственных средств или других источников, им привлекаемых (средства иных организаций, обществ, пожертвований и др. незапрещенные законодательством источники).

2.2. Медицинские услуги не могут быть оказаны взамен медицинских услуг, выполняемых в рамках реализации Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.3. Медицинские услуги оказываются согласно порядков оказания медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации

2.4. Медицинские услуги оказываются в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.5. Медицинские услуги оказываются медицинскими работниками, имеющими действующий сертификат соответствующего специалиста.

2.6. Возможно привлечение сторонних специалистов (в том числе внешних совместителей) по трудовому договору для оказания медицинских услуг.

3. Порядок информирования об оказываемых медицинских услугах

3.1. В ООО «ЛКЦ «ЛОР-Клиника» пациенту в доступной форме предоставлена информация, содержащая следующие сведения:

-наименование, адрес места нахождения медицинской организации;

-лицензия на осуществление медицинской деятельности с указанием ее номера и даты регистрации, срока действия (в случае, если имеется), а также наименования, адреса места нахождения и телефона выдавшего ее лицензирующего органа;

-перечень медицинских услуг с указанием цен;

-сведения об условиях, порядке оказания и форме оплаты медицинских услуг;

-о порядке и условиях оказания медицинской помощи;

-сведения о медицинских работниках, об уровне их образования и квалификации;

-режим работы учреждения, график работы медицинских работников;

-адреса и телефоны вышестоящих и надзорных органов, имеющих полномочия по осуществлению контроля и надзора за деятельностью медицинских организаций.

3.2. По требованию заказчика (потребителя) для ознакомления предоставляется информация, содержащая следующие сведения:

-копии Устава, лицензии на осуществление медицинской деятельности;

-о порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применяемых при оказании медицинских услуг;
-о конкретном медицинском работнике, оказывающем медицинскую услугу (его образовании и квалификации)
-о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
-другие сведения, относящиеся к предмету договора.
3.3. По просьбе пациента должны быть сообщены другие сведения, относящиеся к Договору и оказываемой медицинской услуге.
3.4. В случае временного приостановления деятельности для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий, пациент (законный представитель) информируется о сроке приостановления деятельности по оказанию медицинских услуг.
3.5. Медицинский работник, оказывающий медицинскую услугу, обязан своевременно информировать пациента (законного представителя) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций), в том числе назначенных режима лечения, приема лекарственных препаратов, могут снизить качество оказываемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

4. Порядок предоставления медицинских услуг

4.1. Медицинские услуги предоставляются в объеме и сроки, установленные соглашением сторон договора, надлежащего качества, в соответствии с условиями Договора.
4.2. Медицинские услуги оказываются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.
4.3. Потребителю (законному представителю) по его требованию и в доступной для него форме должна быть предоставлена информация:
-о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, последствиях и ожидаемых результатах проведенного лечения;
-об используемых при предоставлении медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, показаниях и противопоказаниях к их применению.
4.4. Потребитель (законный представитель), при оказании ему медицинских услуг, имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, а также получать консультации у других специалистов.
4.5. По требованию потребителя (законного представителя) ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, виды и объемы оказанных медицинских услуг.
4.6. При оказании медицинских услуг не допускается предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия потребителя (законного представителя), за исключением случаев, установленных законодательством.
4.7. Медицинские работники обязаны при оказании медицинских услуг соблюдать установленные законодательством требования к оформлению и ведению медицинской документации, ведению учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

5. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

5.1 Предоставление медицинских услуг оформляется договором на оказание возмездных (услуг (далее - Договор) в письменной форме.
Договор содержит следующие сведения:
-наименование и адрес места нахождения медицинской организации, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

-сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности с указанием ее номера и даты регистрации, срока действия, а также наименования, адреса и телефона выдавшего ее лицензирующего органа;
-фамилия, имя, отчество, телефон и адрес заказчика и потребителя (его законного представителя), наименование и адрес места нахождения организации или гражданина, выступающего в роли заказчика, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
-наименование и адрес нахождения заказчика - юридического лица;
-перечень оказываемых медицинских услуг;
-стоимость медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
-сроки и условия оказания платных медицинских услуг;
-должность, фамилия, имя и отчество лица, заключающего Договор от имени исполнителя, его подпись, фамилия, имя, отчество и подпись потребителя или иного лица, выступающего в роли заказчика;
-ответственность сторон за невыполнение условий Договора;
-порядок изменения и расторжения договора;
-иные условия в зависимости от особенностей оказываемых медицинских услуг.
Договор составляется в двух экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у потребителя (заказчика).
В случае если заказчиком выступает третья сторона, договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя.
5.2. Стоимость медицинских услуг в Договоре определяется с учетом установленных в ООО «ЛКЦ «ЛОР-Клиника» тарифов.
Расчет стоимости медицинских услуг производится согласно приказу директора ООО «ЛКЦ «ЛОР-Клиника».
5.3. Без согласия потребителя (заказчика) не вправе оказываться дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.
Если при оказании медицинской услуги возникла необходимость оказания дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных Договором, медицинский работник обязан своевременно предупредить об этом потребителя (заказчика). Если пациент не дал согласие на превышение стоимости, установленной Договором, ООО «ЛКЦ «ЛОР-Клиника» вправе отказаться от исполнения Договора и потребовать оплаты за уже оказанные медицинские услуги.

В случае необходимости предоставления дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных Договором, по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, обострении хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
5.4.До заключения Договора потребитель (заказчик) письменно информируется о том, что несоблюдение рекомендаций медицинского персонала, оказывающего медицинские услуги, в т.ч. назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.
5.5.В случае отказа потребителя от медицинского вмешательства после заключения договора об оказании 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.

Потребитель (заказчик) должен оплатить медицинские услуги, оказанные до получения извещения о расторжении Договора, и возместить расходы, произведенные им до этого момента.
В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается.
5.6. При расторжении Договора возврат денежных средств за не оказанные услуги производится в течение 14 рабочих дней на расчетный счет, указанный потребителем в письменном заявлении, за вычетом суммы, удержанной банком за выполнение операций по переводу платежей.
5.7. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленные ООО «ЛКЦ «ЛОР-Клиника» медицинские услуги в сроки и в порядке, которые определены договором.
5.8. Потребитель (заказчик) производит оплату за оказанную медицинскую услугу в банковских организациях или в ООО «ЛКЦ «ЛОР-Клиника». Расчеты осуществляются с применением платежных терминалов, бланков строгой отчетности.
5.9. Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством выдается документ, подтверждающий произведенную оплату оказанных медицинских услуг (документ установленного образца), сумма в котором соответствует стоимости медицинских услуг, указанной в Договоре.
5.10. Медицинские услуги по добровольному медицинскому страхованию осуществляются при предъявлении пациентом гарантийного письма от страховой компании, с которой учреждением заключен соответствующий Договор. В гарантийном письме должны быть указаны цель направления (лечение, консультация, обследование и т.д.) и страховая сумма.
5.11. 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. Права и обязанности при получении медицинских услуг

6.1. В соответствии с Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан **потребитель имеет право:**
-на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
-на обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим нормативам;
-на сохранение в тайне информации о факте обращения за получением медицинских услуг, о состоянии его здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
-на информированное добровольное согласие пациента, на предоставление медицинских услуг;
-на получение информации о своих правах и обязанностях, о состоянии своего здоровья;
-на возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании ему медицинских услуг;
-на допуск к нему адвоката или иного законного представителя для защиты его прав;
-на привлечение для разбора претензий третьей стороны (Союз защиты прав потребителей, врачебную ассоциацию и др.);
-на заключение договора о предоставлении медицинских услуг ООО «ЛКЦ «ЛОР-Клиника» самостоятельно, либо его доверенным лицом (в том числе юридическим лицом), либо законным представителем (опекуном);
-на получение полной информации об объеме и условиях получения медицинских услуг, включая сведения о квалификационной категории врача, наличии лицензии и сертификата на оказание данной услуги и ее стоимости;

-на проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
-на отказ в одностороннем порядке от получения медицинской услуги или ее завершения, оплатив при этом фактически понесенные ООО «ЛКЦ «ЛОР-Клиника» расходы в случае, если этот отказ не связан с нарушением прав потребителя при оказании медицинской услуги;
-на получение информации о технологии оказания медицинской услуги, возможных последствиях и осложнениях, наличии альтернативных видов услуг;
-на предъявление иска к ООО «ЛКЦ «ЛОР-Клиника»о возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, в том числе на возмещение морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;
-на выбор лечащего врача (с учетом его согласия).
6.2. **Потребитель обязан:**
-оплатить стоимость предоставляемой медицинской услуги в соответствии с условиями договора;
-давать информацию лечащему врачу о своем самочувствии, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении и других вопросах, касающихся своего здоровья, сообщать о неожиданных переменах в состоянии здоровья в период лечения;
-выполнять предписания лечащего врача, соблюдать план лечения, составленный лечащим врачом, выполнять требования медицинских сестер и другого медицинского персонала при выполнении ими различных процедур или указания лечащего врача;
-заботиться о своем здоровье, не предпринимать действий, наносящих ущерб здоровью других граждан.
6.3. **Потребитель несет ответственность** за достоверность предоставляемой лечащему врачу информации о своем здоровье, за оплату медицинской услуги в полном объеме, если ее оказание стало невозможным по его вине.
6.4. При оказании медицинских услуг ООО «ЛКЦ «ЛОР-Клиника» **имеет право:**
-предоставлять населению медицинские услуги сверх объемов выполняемого стандарта медицинской помощи**;**
-требовать от потребителя информации о его самочувствии, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении и других вопросах, касающихся его здоровья, сообщения о неожиданных переменах в состоянии здоровья в период лечения;
-требовать от потребителя выполнения предписаний лечащего врача, соблюдения плана лечения, составленного лечащим врачом, выполнения требований медицинских сестер и другого медицинского персонала при выполнении ими различных процедур или указаний лечащего врача;
-на односторонний отказ от исполнения обязательства по оказанию услуг на условиях, предусмотренных договором.
6.5. При оказании медицинских услуг ООО «ЛКЦ «ЛОР-Клиника» **обязано:**
-заключить с потребителем договор, которым регламентируются условия и сроки получения медицинской услуги, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон;
-представить потребителю кассовый чек и его копию или иной документ, удостоверяющий факт оплаты медицинской услуги;
-в момент продажи медицинской услуги информировать потребителя о времени, сроках и условиях получения медицинской услуги, ее стоимости, возможных последствиях и осложнениях;
-иметь в месте продажи медицинской услуги вывеску с указанием перечня медицинских услуг и их стоимости, условий и порядка получения, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов, режима работы медицинского учреждения.
-в случае возникновения осложнений по вине медицинских работников оказывать медицинскую помощь потребителю бесплатно, в том числе сверх объемов выполняемого стандарта медицинской помощи;

-предоставлять экспертам страховых компаний возможность проведения экспертизы соответствия оказанной медицинской помощи требованиям программы ДМС и договора ДМС;
-расторгать договор на оказание медицинских услуг при невыполнении одной из сторон взятых на себя обязательств (за вычетом произведенных затрат).
6.6**. Ответственность** ООО «ЛКЦ «ЛОР-Клиника»**.**
В соответствии с действующим законодательством ООО «ЛКЦ «ЛОР-Клиника» несет ответственность:
-за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора;
-за несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории Российской Федерации;
-за причинение вреда здоровью и жизни потребителя
ООО «ЛКЦ «ЛОР-Клиника» освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение медицинских услуг, если докажет, что это произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

7. СТРАХОВЫЕ КОМПАНИИ

На сегодняшний день существует два вида медицинского страхования – обязательное и добровольное.
ОМС – это обязательное медицинское страхование, которое основано на выплатах единого социального налога. ОМС обеспечивает всем гражданам РФ, независимо от пола, возраста, места проживания и социального статуса, равные возможности в получении медицинской помощи, предоставляемой за счет финансовых средств ОМС, в объеме и на условиях, соответствующих программам обязательного медицинского страхования. По полису ОМС Вы можете получить услуги в районных поликлиниках по месту проживания, получить жизненно необходимые услуги в муниципальных больницах, вызвать скорую медицинскую помощь.
ДМС – это добровольное медицинское страхование, обеспечивающее получение дополнительных медицинских и иных услуг сверх программ обязательного медицинского страхования, гарантированного государством. Страхователем могут выступать дееспособные физические лица без существенных проблем со здоровьем (инвалидность, серьезные хронические болезни), а также юридические лица, которые страхуют сотрудников своей организации. Как показывает опыт работы, в России в большинстве случаев страхователем выступают организации. По полису ДМС все услуги оказываются в рамках страховой программы. Страховая программа — это перечень медицинских услуг, которые будут оплачены страховщиком при обращении застрахованного в медицинское учреждение. Правила обслуживания пациентов по полису ДМС:
-медицинские услуги по добровольному медицинскому страхованию осуществляются при предъявлении пациентом гарантийного письма от страховой компании, с которой учреждением заключен соответствующий Договор. В гарантийном письме должны быть указаны цель направления (лечение, консультация, обследование и т.д.) и страховая сумма.
-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».

ООО «ЛКЦ «ЛОР-Клиника» сотрудничает страховой компанией:

- ООО СК «Согласие»