



350047, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Красных Партизан, дом 42, пом.1
ИНН/КПП 2308267794/230801001
тел.: 8-800-55-19-736
e-mail: doc@glazcentre.ru

Утверждено:
Генеральный директор ООО «ГлазЦентр-Краснодар»
 С.Ю. Слосаренко
«_____» _____ 2023 года



Положение
о порядке и условиях предоставления
платных медицинских услуг
пациентам в
ООО «ГлазЦентр-Краснодар»

г. Краснодар

I. Общие положения.

1.1. Настоящее положение определяет порядок и условия предоставления платных медицинских услуг пациентам ООО «ГлазЦентр-Краснодар» (далее – медицинский центр).

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 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 2012 г. N 1006».

1.3. Для целей настоящего положения используются следующие основные понятия:

- 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 (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.

1.4. Настоящее положение регулирует отношения, возникающие между исполнителями, заказчиками и пациентами при оказании платных медицинских услуг в медицинском центре.

1.5. Платные медицинские услуги оказываются в медицинском центре в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности.

1.6. 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;

1.7. Медицинские услуги оказываются с соблюдением требований к оказанию отдельных видов платных медицинских услуг, установленных действующим законодательством и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

II. Условия предоставления платных медицинских услуг.

2.1. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление пациента (законного представителя пациента) приобрести медицинскую услугу на возмездной основе.

2.2. При наличии возможности оказать запрашиваемую заказчиком медицинскую услугу исполнитель заключает Договор с пациентом и/или заказчиком.

2.3. ООО «ГлазЦентр-Краснодар» при оказании платных медицинских услуг руководствуется требованиями действующего законодательства, нормативно-правовыми актами, регламентирующие оказание платных медицинских услуг, настоящим Положением.

2.4. При участии ООО «Глазцентр-Краснодар» в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее территориальной программы):

2.4.1. ООО «ГлазЦентр-Краснодар» имеет право предоставлять платные медицинские услуги:

а) на иных условиях, чем предусмотрено территориальными программами и (или) целевыми программами, по желанию потребителя (заказчика), включая в том числе применение лекарственных препаратов, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, если их назначение и применение не обусловлено жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень, а также применение медицинских изделий, лечебного питания, в том числе специализированных продуктов лечебного питания, не предусмотренных стандартами медицинской помощи;

б) анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

в) 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;

г) 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", а также за исключением оказания медицинской помощи в экстренной форме.

2.5. Оказание платных медицинских услуг ООО «Глазцентр-Краснодар» не должно приводить к снижению объемов и увеличению сроков ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в рамках территориальной программы.

2.6. ООО «ГлазЦентр-Краснодар» при предоставлении платных медицинских услуг обеспечивает сохранение доступности и надлежащего качества бесплатной медицинской помощи населению, соблюдает установленный режим работы.

2.7. Не допускает искусственного создания очередей с целью вынуждения пациентов обращаться за платной помощью.

2.8. При оказании платных медицинских услуг медицинская помощь организуется и оказывается в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации, с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, на основе клинических рекомендаций и с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации.

2.9. Платные медицинские услуги соответствуют номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в 3 объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и/или заказчика.

2.10. Платные медицинские услуги предоставляются физическим лицам в ООО «Глазцентр-Краснодар» на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности. Сведения о соответствующей лицензии (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, место осуществления медицинской деятельности, наименование, адрес места нахождения и телефон лицензирующего органа) размещены на официальном интернет сайте ООО «Глазцентр-Краснодар»

<https://krasnodar.glazcentre.ru/> а так же на сайте Росздравнадзора <https://roszdravnadzor.gov.ru/services/licenses>.

2.11. Информация о возможности получения определенных видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в ООО «Глазцентр-Краснодар» в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи размещена на сайте <https://krasnodar.glazcentre.ru/>, может быть предоставлена на основании запроса либо при обращении в ООО «ГлазЦентр», так же размещена в холле на информационном стенде в клинике.

2.12. Медицинские услуги в ООО «Глазцентр-Краснодар» могут быть оказаны пациентам в следующих условиях:

- амбулаторно,
- в дневном стационаре (при наличии соответствующего стационара).

III. Порядок предоставления платных медицинских услуг

3.1. Медицинский центр оказывает платную медицинскую услугу, качество которой соответствует условиям Договора, а при отсутствии и неполноте условий Договора - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида действующим законодательством.

3.2. Платные медицинские услуги оказываются при наличии информированного добровольного согласия пациента или его законного представителя, данного в порядке, установленном законодательством.

3.3. Пациенту (законному представителю) в доступной для него форме предоставляется информация о состоянии его здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

3.4. Если оказание платных медицинских услуг пациенту требует применения лекарственных препаратов и медицинских изделий, ООО «Глазцентр-Краснодар» по требованию пациента, предоставляет ему необходимые сведения об этих препаратах и изделиях в доступной для него форме, в том числе, о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

3.5. Пациент (его законный представитель), при оказании ему платных медицинских услуг, имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, а также получать консультации у других специалистов, при наличии таковых. По требованию пациента (законного представителя) ему предоставляются бесплатно копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, виды и объемы оказанных платных медицинских услуг.

3.6. По требованию пациента, получившего медицинскую помощь за плату, ООО «Глазцентр-Краснодар» выдает копию документов об оплате для предъявления работодателю (спонсору) к возмещению полной или частичной компенсации стоимости услуги.

3.7. При оказании платных медицинских услуг не допускается предоставление кому-либо сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия пациента или его законного представителя, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.

3.8. Пациент обязан соблюдать правомерные указания и рекомендации лечащих врачей, обеспечивающие качественное оказание платных медицинских услуг, в том числе режим лечения, и правила поведения пациента в ООО «Глазцентр-Краснодар».

3.9. При оказании платных медицинских услуг соблюдаются установленные требования к оформлению и ведению медицинской документации, ведению учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

3.10. Лечащий врач может быть заменен другим врачом:

- по соглашению между Пациентом/Заказчиком и Исполнителем;
- в одностороннем порядке Исполнителем в случае невозможности исполнения врачом своих врачебных функций в связи с болезнью или по иным уважительным причинам;
- на основании письменного заявления Пациента/Заказчика;
- в случае отказа лечащего врача от наблюдения за Пациентом и его лечения.

3.11. Лечащий врач по согласованию с руководителем может отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает пациенту, ООО «Глазцентр-Краснодар» организует замену лечащего врача.

3.12. Для оказания медицинской помощи Пациент обязан посещать клинику строго в предварительно согласованные сроки и время, за исключением внезапных острых заболеваний и состояний. В случае невозможности явиться в назначенное время пациент/заказчик не позднее, чем за 3 часа до согласованного времени оказания медицинских услуг обязан предупредить об этом Исполнителя по телефону. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, врач может предложить пациенту переадресоваться на другое время/день, либо приняться в порядке живой очереди.

В случае наличия полной записи у врача, врач имеет право отказать пациенту, опоздавшему более чем на 15 минут.

Срок ожидания предоставления медицинской услуги зависит от наличия свободных мест в расписании, в случае обращения пациента по экстренной и неотложной помощи пациент принимается незамедлительно при наличии свободного врача и наличии соответствующего оборудования для осмотра пациента, в случае невозможности оказать помощь по какой-либо причине пациент направляется в стационар. Согласно действующей лицензии клиника «ГлазЦентр-Краснодар» оказывает только плановую медицинскую помощь.

Регламентированное время приема составляет 30 минут, однако время нахождения в клинике зависит от характера обращения (тяжести заболевания), количества проведенных врачом манипуляций и цели обращения и может составлять более регламентированного времени, что не является нарушением права пациента и не влияет на качество оказания медицинских услуг.

3.13. Пациент обязан:

- заходить в кабинет только по приглашению медицинского персонала. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения, о чём подробно информирует пациента. Также пациент (законные представители) предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской документации, где пациент (законные представители) делает письменную отметку о согласии с предложенным планом лечения;
- находится в медицинском центре только с одним сопровождающим, в случае необходимости наличия более одного сопровождающего обратиться к администрации медицинского центра;
- при не достижении возраста 15 лет явится на прием в сопровождении законных представителей.

IV. Порядок заключения Договора и оплаты медицинских услуг

4.1. Договор заключается между потребителем и/или заказчиком с медицинским центром в письменной форме.

4.2. Если при оказании медицинской услуги возникла необходимость оказания дополнительных оплачиваемых услуг, не предусмотренных договором, медицинский центр предупреждает об этом пациента до ее оказания. Без оформления дополнительного соглашения к договору, либо нового договора с указанием конкретных дополнительных

медицинских услуг и их стоимости, лицо непосредственно оказывающее услугу, не вправе ее оказывать на возмездной основе.

4.3. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается, при этом потребитель и/или заказчик оплачивают исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

4.4. При предоставлении платных медицинских услуг расходы, связанные с оказанием гражданам медицинской помощи в экстренной форме, возмещаются медицинским организациям в порядке и размерах, которые установлены органами государственной власти субъектов Российской Федерации в рамках территориальных программ в соответствии с пунктом 10 части 2 статьи 81 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

4.5. Оплата медицинских услуг пациентом производится путем внесения денежных средств в кассу Исполнителя, либо с использованием электронных средств платежа в день предоставления услуг, в размере стоимости фактически оказанных услуг либо на условиях 100% предоплаты до оказания услуг, при наличии согласия пациента. Пациенту в случаях установленных законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (кассовый чек или бланк строгой отчетности). Стоимость оплаченных услуг, наименование услуги, указывается в кассовом чеке, выдаваемом пациенту в момент оплаты услуги. По факту оказания услуги и ее оплаты, пациенту предоставляется акт оказанных услуг.

4.6. По требованию заказчика, оплатившего услуги, медицинский центр выдает справку об оплате оказанных медицинских услуг для предоставления в налоговые органы в течение 30 дней.

V. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья

5.1 В соответствии со ст. 13 Федерального закона РФ от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

5.2. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия Пациента или его законного Представителя допускается в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, при этом Исполнитель освобождается от обязанности по информированию Пациента/законного представителя о возникновении подобных обстоятельств.

5.3. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья копии и выписки из отражающих состояние здоровья медицинских документов, основания, порядок и сроки предоставления которых установлены действующим законодательством Российской Федерации.

VI. Порядок рассмотрения обращения пациентов

6.1. Обращения граждан могут поступать в клинику в письменной форме посредством написания в книгу жалоб и предложений, путем подачи жалобы на генерального директора, либо на почтовый адрес doc@glazcentre.ru. При обращении посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений заявитель соглашается с тем, что его обращение будет доступно всем лицам, обладающим правами на ознакомление с содержанием книги жалоб и предложений.

6.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями и предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи лично или через своего законного представителя.

6.3. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, если иной срок не установлен действующим законодательством.

6.4. В случае, если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении, при отсутствии указания адреса в обращении — на почтовый адрес, указанный в Договоре, заключенном с Пациентом — физическим лицом (либо иным документе, содержащем сведения о заявителе).

6.5. В случае, если обращение поступило по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

VII. Ответственность и контроль оказания платных медицинских услуг

7.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору медицинский центр несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.2. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3. Контроль соблюдения порядка и условий оказания платных медицинских услуг осуществляют органы государственного контроля в соответствии с их полномочиями, установленными действующим законодательством.

VIII. Перечень причин, по которым клиника оставляет за собой право отказать пациентам в предоставлении услуг.

8.1. При отказе пациента предоставить паспорт для оформления медицинской карты;

8.2. При отказе пациента подписать договор на оказание услуг (при оказании платных медицинских услуг);

8.3. При не предоставлении пациентом направления по форме 057У (при оказании услуг по ОМС);

8.4. При не предоставлении перечня анализов, необходимых для проведения операций в рамках дневного стационара (перечень анализов установлен локальными нормативными правовыми актами и находится у администратора).

8.5. Предоставление ложной информации о своих личных данных;

8.6. Предоставление ложной информации о состоянии своего здоровья, наличия сопутствующих заболеваний (анамнеза заболеваний);

8.7. При появлении в клинике в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

8.8. Опоздание на прием более чем на 15 минут;

8.9. Опоздание на оперативное вмешательство более чем на 15 минут;

8.10. При оскорблении персонала клиники или грубого и неуважительного отношения к персоналу;

8.11. Три раза не явился в клинику по предварительной записи, не отменяя запись за 3 часа до назначенного времени приема.

8.12. При отказе пациента подписать информационное согласие на проводимые консультации, процедуры, манипуляции, за исключением пациентов, нуждающихся в экстренной медицинской помощи по жизненным показаниям (ст. 20 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан РФ»);

8.13. При производстве без разрешения администрации фото и видео съемки;

8.14. При визите в клинику с животными;

8.15. При обнаружении у пациента просроченного полиса ОМС;

8.16. В иных случаях, которые влияют на качество оказания медицинской помощи пациентам.