

"Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ЗАО "Курорт Ключи"

1. Общие положения. Основные понятия

1.1. Настоящее "Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ЗАО «Курорт Ключи» (далее по тексту – "Положение") является сводным локальным нормативно-правовым актом закрытого акционерного общества «Курорт Ключи» (далее по тексту "Курорт" или "Общество").

1.2. Положение разработано на основе действующих в Российской Федерации нормативно-правовых актов, в том числе:

- Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей";
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг";
- Приказ Минздравсоцразвития России от 23.04.2012 №390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи";
- Приказом Минздравсоцразвития РФ от 22.11.2004 №256 "О Порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение";
- Постановление Правительства РФ от 12.11.2012 №1152 "Об утверждении Положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности";
- порядки оказания медицинской помощи, обязательные для исполнения на территории РФ всеми медицинскими организациями, а также стандарты медицинской помощи, утверждённые уполномоченными федеральными органами исполнительной власти;

1.3. Настоящее Положение определяет порядок и условия предоставления Курортом платных медицинских услуг.

1.4. Для целей настоящего Положения используется следующая терминология и основные понятия в значениях, установленных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" и другими нормативными актами Российской Федерации, если иное не оговорено:

- "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.

Понятие "медицинская организация" употребляется в настоящем Положении в значении, определенном в Федеральном законе "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.5. Настоящее Положение в наглядной и доступной форме доводится Курортом до сведения потребителя (заказчика) посредством размещения информации на интернет-сайте ЗАО «Курорт Ключи», на стендах в помещениях Курорта, в средствах массовой информации, при личном обращении потребителей к уполномоченным должностным лицам Курорта (менеджеру по размещению, дежурным администраторам, лечащим врачам).

2. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах

2.1. Исполнитель – закрытое акционерное общество «Курорт Ключи» (сокращённое наименование – ЗАО "Курорт Ключи") - юридический адрес- ул. Курортная 23. Свидетельство о государственной регистрации №1025902467040 Выдано Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 12 по Пермской области и Коми-Пермяцкому автономному округу 5 декабря 2002 г.

2.2. Курорт предоставляет платные медицинские услуги строго в пределах имеющейся лицензии на медицинскую деятельность, согласно приложению.

2.3. В целях информирования потребителя/заказчика исполнитель размещает и поддерживает в актуальном состоянии на собственном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах (стойках) информацию, содержащую следующие сведения:

- а) наименование и фирменное наименование;
- б) адрес места нахождения юридического лица, 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 организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- д) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- е) режим работы организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- ж) 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.

Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени исполнителя.

Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

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

- а) копию учредительного документа организации - юридического лица;
- б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность организации в соответствии с лицензией.

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

- а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты 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.

2.5. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя, 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.

Факт уведомления потребителя об условиях предоставления, ходе, результатах или возможных последствиях оказания платных медицинских услуг подтверждается подписанием информированного добровольного согласия.

3. Условия предоставления платных медицинских услуг

3.1. Платные медицинские услуги потребителям предоставляются в объемах стандартов медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объемах, превышающих объем выполняемого стандарта медицинской помощи за дополнительную плату.

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

3.2. ЗАО «Курорт Ключи» является коммерческой организацией, цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги определяет самостоятельно. В случае участия Курорта в реализации федеральных и территориальных программ оказания медицинской и санаторно-курортной помощи цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги определяются на контрактной основе.

3.3. Для получения платных медицинских услуг и заключения соответствующего договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской услуг.

3.4. Для начала предоставления платных медицинских услуг потребителю – физическому лицу Исполнитель заключает с ним договор в письменной форме. Для начала предоставления платных медицинских услуг физическому лицу, направляемому на лечение за счёт заказчика – юридического лица, Исполнитель заключает с последним договор в письменной форме.

3.5. В соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" до начала предоставления санаторием платных медицинских услуг гражданин или его законный представитель в обязательном порядке даёт информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания

медицинской помощи.

При отказе граждан дать письменное информированное добровольное согласие (в том случае, когда получение его обязательно), Курорт вправе отказать в предоставлении медицинских процедур (услуг).

3.6. Конкретный набор (перечень) медицинских услуг потребителю назначает лечащий врач после осмотра пациента и изучения представленных им медицинских документов (санаторно-курортная карта, истории болезни, выписки, справки и т.п.). При наличии противопоказаний отдельные процедуры могут не назначаться. В этом случае стоимость лечебных процедур, включённых в комплексные программы лечения (путёвки, курсовки), по отдельности возврату не подлежит. По согласованию с лечащим врачом возможна замена непоказанной процедуры на другую равноценную процедуру.

4. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

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

4.2. Договор содержит:

а) сведения об исполнителе:

- наименование и фирменное наименование организации - юридического лица, 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);

- фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

- наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;

в) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

е) 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;

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 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

4.4. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета (калькуляция). Ее составление по требованию потребителя (заказчика) или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

4.5. 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.

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".

4.6. 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.

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

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)).

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

4.9. 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".

4.10. Порядок взаимодействия уполномоченных должностных лиц исполнителя и внутреннего документооборота при оформлении договоров с потребителями (заказчиками) и проведении расчётов за предоставленные платные медицинские услуги определяется внутренними документами исполнителя, приказами, распоряжениями, должностными инструкциями и положениями.

5. Порядок предоставления платных медицинских услуг (процедур)

5.1. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует требованиям, предъявляемым к услугам такого вида.

5.2. Исполнитель при оказании платных медицинских услуг соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

5.3. Конкретный набор (перечень) медицинских услуг (процедур) пациенту назначает лечащий врач после первичного осмотра пациента и изучения представленных им медицинских документов (паспорт, санаторно-курортная карта, истории болезни, выписки, справки и т.п.), т.е. по состоянию здоровья пациента.

5.4. При отсутствии перечисленных документов, объективно характеризующих состояние здоровья пациента, лечащий врач вправе отказать в приёме или отложить назначение медицинских процедур.

5.5. По окончании первичного осмотра Исполнитель предоставляет пациенту 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, показаниях (противопоказаниях) к применению.

5.6. Платные медицинские услуги (процедуры) отпускаются лицам, прибывшим на Курорт по санаторно-курортной путёвке или по курсовке (лечение без проживания). Порядок предоставления медицинских услуг (процедур) в ЗАО «Курорт Ключи» является единым и не зависящим от категории лиц, получающих такие услуги.

5.7. Платные медицинские услуги предоставляются исполнителем при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

Следующие медицинские вмешательства осуществляются только после получения от граждан письменного информированного добровольного согласия:

- опрос, в том числе выявление жалоб, сбор анамнеза;
- осмотр, в том числе пальпация, перкуссия, аускультация, риноскопия, фарингоскопия, непрямая ларингоскопия, вагинальное исследование (для женщин), ректальное исследование;
- антропометрические исследования;
- термометрия;
- тонометрия;
- неинвазивные исследования органа зрения и зрительных функций;
- неинвазивные исследования органа слуха и слуховых функций;
- исследование функций нервной системы (чувствительной и двигательной сферы);
- лабораторные методы обследования, в том числе клинические, биохимические, бактериологические, вирусологические, иммунологические;
- функциональные методы обследования, в том числе электрокардиография, суточное мониторирование артериального давления, суточное мониторирование электрокардиограммы, спирография, пневмотахометрия, пикфлоуметрия, рэоэнцефалография, электроэнцефалография, кардиотокография (для беременных);
- рентгенологические методы обследования, в том числе флюорография (для лиц старше 15 лет) и рентгенография, ультразвуковые исследования, доплерографические исследования.
- введение лекарственных препаратов по назначению врача, в том числе внутримышечно, внутривенно, подкожно, внутрикочно;
- медицинский массаж;
- лечебная физкультура.

При отказе лица дать письменное информированное добровольное согласие (в том случае, когда получение его обязательно), Курорт вправе отказать в предоставлении медицинских процедур (услуг).

5.8. Процедуры, назначенные лечащим врачом, необходимо проходить в установленном им порядке, строго в назначенное время, в соответствии с очерёдностью, по приглашению в кабинет.

Необходимо помнить, что врач или медсестра – это профессионально подготовленные медицинские работники, которые посвятили свою жизнь заботе о пациентах и делают всё, чтобы пациент получил пользу от лечения, а не вред.

Лечебные процедуры удобнее принимать в спортивном костюме, халате, а для посещения бассейна необходимо иметь резиновые шапочки, купальник, сланцы, мыло, мочалку, полотенце.

Рекомендуется приходить на процедуры без опозданий за 5-10 мин. до назначенного времени.

Перед процедурой необходимо посидеть, отдохнуть, успокоиться;

После окончания процедуры также следует посидеть рядом с кабинетом 5-10 мин., чтобы дать организму отдохнуть, прийти в равновесие, обрести душевное спокойствие.

Интервал между процедурами должен быть не менее 30 минут.

Принимая процедуру не разговаривать, спокойно сидеть или лежать.

При неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры сообщить медсестре и показаться лечащему врачу.

Не рекомендуется приносить с собой и использовать на процедурах мобильные телефоны.

5.9. По окончании курса лечения рекомендуется получить у лечащего врача рекомендации, которые необходимо выполнять после отъезда из Курорта.

6. Ответственность исполнителя и потребителя при оказании платных медицинских услуг

6.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств при оказании платных медицинских услуг исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

6.2. Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья.

Граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний. Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинских организациях.

6.3. Контроль за соблюдением требований настоящего Положения осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.