

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО «Стоматология на Бульваре»
Ю.С. Булавинцева

Положение об организации оказания платных медицинских услуг в ООО «Стоматология на Бульваре»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и регулирует отношения между исполнителями и потребителями платных медицинских услуг, содержит условия, обязательные для сторон при заключении и исполнении договора оказания платных медицинских услуг.

1.2. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- **платная медицинская услуга** - действие или совокупность необходимых, достаточных, профессиональных действий, направленных на удовлетворение потребностей потребителя в профилактике, диагностике, лечении болезней, реабилитации, а также при родах и искусственном прерывании беременности, помощи при планировании семьи и репродукции человека, протезировании, медико-психологических услугах, оказываемых за плату;

- **потребитель платных медицинских услуг** - гражданин, имеющий намерение приобрести, либо приобретающий или использующий медицинские услуги исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

- **пациент** - это потребитель, лично пользующийся медицинской услугой;

- **исполнитель** - медицинская организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие медицинские услуги по договору возмездного оказания услуг.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ,

- постановлением Правительства Российской Федерации от 13.01.96 N 27 "Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями";

- главой 25 Налогового кодекса Российской Федерации;

- Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей";

- постановлением главы администрации Краснодарского края от 4 октября 2002 г. N 1141.

1.4. Деятельность ООО «Стоматология на Бульваре» по оказанию платных услуг физическим лицам, по договорам с хозяйствующими субъектами любой формы собственности и по договорам в интересах третьих лиц относится к коммерческой деятельности, и экономические показатели от этой работы регулируются Налоговым кодексом Российской Федерации.

1.5. Организационные вопросы при оказании платных услуг регламентируются Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и настоящим Положением.

1.6. ООО «Стоматология на Бульваре» оказывает платные медицинские услуги всем физическим лицам на основании их обращения.

1.7. Отношения между исполнителем и пациентом (или его законным представителем) в части, не урегулированной настоящими Правилами, регламентируются законодательством об охране здоровья граждан.

1.8. Государственный контроль соблюдения настоящих Правил осуществляют федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы), другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы) в пределах своей компетенции.

1.9. Цены на платные медицинские услуги формируются в соответствии с Прейскурантом цен на платные медицинские услуги, утверждаемым ООО «Стоматология на Бульваре»

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Медицинские организации, независимо от их организационно-правовой формы, оказывающие гражданам бесплатную медицинскую помощь, могут предоставлять за плату все виды плановой, консультативной, диагностической и лечебной помощи сверх видов и объемов медицинской помощи, предусмотренных планами-заданиями на выполнение Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, утвержденных в установленном порядке, и мероприятий федеральных, региональных целевых программ.

2.2. Исполнитель не вправе оказывать за плату скорую медицинскую помощь при состояниях, требующих срочного безотлагательного медицинского вмешательства (при несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях и заболеваниях).

2.3. Исполнитель вправе предоставлять виды медицинских услуг, предусмотренные лицензией на осуществление им медицинской деятельности.

2.4. Медицинские организации, независимо от их организационно-правовой формы, оказывающие бесплатную медицинскую помощь, обязаны соблюдать приоритетность выполнения утвержденных планов-заданий на осуществление бесплатной медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, в том числе с программой обязательного медицинского страхования, и мероприятий федеральных, краевых и региональных (муниципальных) целевых программ.

2.5. Оказание платных услуг в лечебных учреждениях может осуществляться сотрудниками учреждения, которым разрешено совмещение, за счет интенсивности работы или в дополнительное рабочее время.

2.6. В случаях, когда выполнение функциональных обязанностей работника технологически и/или организационно связано с совмещением работы по исполнению платных медицинских услуг, необходимо утвердить перечень должностей структурных подразделений, где разрешить совмещение работ по основной деятельности с оказанием платных услуг (например, перечень должностей стационара).

3. Информация об исполнителе и оказываемых услугах

3.1. Исполнитель (медицинская организация) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация должна размещаться на вывеске в доступном для обозрения месте.

3.2. Исполнитель (индивидуальный предприниматель) обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

3.3. Потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии на осуществляемый исполнителем вид деятельности, сроке ее действия, а также органе, выдавшем лицензию.

3.4. Режим работы государственных и муниципальных медицинских организаций устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка. Режим работы прочих организаций, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается самостоятельно.

3.5. В случае временного приостановления деятельности медицинской организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать пациента о дате приостановления и сроках, в течение которых не будет возобновлено оказание медицинских услуг.

3.6. Исполнитель обязан своевременно, до заключения договора, предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о медицинских услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, содержащую:

- перечень оказываемых услуг, порядок и формы их предоставления;
- цены на оказываемые услуги и сведения о порядке и форме их оплаты;
- перечень видов медицинской помощи, предоставляемой гражданам бесплатно в рамках Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, мероприятий федеральных и региональных целевых программ (если они оказываются медицинской организацией).

4. Порядок заключения договора и оплаты услуг

4.1. Предоставление платных медицинских услуг в каждом случае оформляется договором с заказчиком, регламентирующим условия и сроки их получения, гарантии качества, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

4.2. Договор на оказание платных медицинских услуг разрабатывается государственным и муниципальным учреждением здравоохранения в соответствии с главой 27 Гражданского кодекса Российской Федерации.

4.3. Исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:

- образцы договоров (других документов) об оказании медицинских услуг;
- настоящие Правила;
- адрес и телефон организации по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если таковая имеется;
- адреса и телефоны органов управления здравоохранением, осуществляющих контроль деятельности государственных и муниципальных медицинских организаций и качества оказания услуг исполнителем.

4.4. Информация должна находиться в удобном для обозрения месте, в наглядной и доступной форме.

4.5. Информация об услугах, предоставляемая потребителю при заключении договора об оказании услуг, должна соответствовать форме договора (п. 2.1.4 приложения 6).

4.6. Исполнитель обязан сообщать потребителю по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующие услуге сведения.

4.7. Договор на предоставление платных медицинских услуг заключается в письменной форме и должен содержать следующие сведения:

- наименование и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя; для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество и сведения о государственной регистрации;

- фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя;
- предмет договора (наименование и перечень оказываемых услуг);
- стоимость услуг, сроки и порядок их оплаты;
- сроки оказания услуг;
- должность, фамилия, имя, отчество лица, оформляющего договор, его подпись, а также подпись потребителя;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг.

4.8. Договор составляется в двух экземплярах, один из которых находится у исполнителя, другой - у потребителя.

4.9. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату, а также обуславливать оказание одних услуг обязательным исполнением других.

4.10. Потребитель вправе отказаться от оплаты оказанных без его согласия услуг, а если они уже оплачены, - потребовать возврата уплаченных за них сумм.

4.11. Коммерческие организации и индивидуальные предприниматели не вправе оказывать предпочтение одному потребителю перед другим в отношении заключения договора, за исключением случаев, предусмотренных законом, иными нормативными правовыми актами, а также отказывать в заключении договора на оказание услуг при наличии возможности предоставить потребителю соответствующую услугу. Цена услуг, а также иные условия заключенных договоров устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законом или иными нормативными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

4.12. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора об оказании услуг, оплатив исполнителю сумму, пропорциональную части оказанной услуги, до получения извещения о расторжении договора, и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

4.13. Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу в порядке и в сроки, указанные в договоре.

4.14. Цена оказываемых медицинских услуг в договоре определяется по соглашению между исполнителем и потребителем, если законодательством Российской Федерации не определен иной порядок ее установления.

4.15. На выполнение медицинской услуги, предусмотренной договором об оказании услуги, может быть составлена твердая или приблизительная смета.

4.16. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно. Случаи и порядок ее изменения регулируются законодательством о защите прав потребителей.

5. Порядок предоставления платных медицинских услуг

5.1. Исполнитель обязан оказать услугу, качество которой должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии и неполноте условий договора - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего рода. Если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к услугам, качество оказываемых услуг должно соответствовать этим требованиям.

5.2. При оказании медицинских услуг должны применяться методы профилактики, диагностики, лечения, медицинские технологии, лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, разрешенные к применению в установленном законом порядке.

5.3. Не разрешенные к применению, но находящиеся на рассмотрении в установленном порядке методы диагностики, лечения и лекарственные средства могут использоваться в интересах излечения пациента в случаях и порядке, предусмотренных законодательством об охране здоровья граждан.

5.4. Исполнитель обязан оказать медицинскую услугу, определенную договором, с использованием собственных лекарственных средств, изделий медицинского назначения, медицинской техники, если иное не предусмотрено договором.

5.5. Пациенту по его требованию в доступной для него форме с соблюдением норм медицинской этики должна быть предоставлена информация о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, последствиях и результатах проведенного лечения.

5.6. Пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации у других специалистов. По требованию пациента (или его законного представителя) ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

5.7. По требованию потребителя исполнитель обязан предоставить справку об оказанной услуге и ее стоимости.

5.8. Информация, содержащаяся в медицинских документах пациента (о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иные сведения, полученные при обследовании и лечении), составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

5.9. Если оказание медицинских услуг пациенту требует производства и (или) применения лекарственных средств, изделий медицинского назначения, медицинской техники, исполнитель по требованию пациента обязан предоставить ему сведения о необходимых и используемых при оказании данных услуг лекарственных средствах, изделиях медицинского назначения, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках).

5.10. Пациент обязан соблюдать указания исполнителя услуг и выполнять требования, обеспечивающие качественное оказание услуг, включая сообщение необходимых для этого сведений.

6. Ответственность исполнителя платных медицинских услуг

6.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

6.2. Потребитель имеет право при обнаружении недостатков оказанной услуги или иных отступлений от условий договора требовать от исполнителя по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков в разумный срок, назначенный потребителем;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного повторного оказания услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими средствами или третьими лицами.

6.3. Требования, предусмотренные настоящим пунктом, могут быть предъявлены, если это не противоречит особенностям предмета договора об оказании медицинской услуги.

6.4. Потребитель имеет право расторгнуть договор об оказании медицинской услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки выполненной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

6.5. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

6.6. Требования, связанные с выявленными недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены по окончании оказания услуги, в ходе оказания услуги, либо, если невозможно обнаружить недостатки по окончании оказания услуги, в течение сроков, установленных законодательством Российской Федерации.

6.7. Потребитель имеет право в случае нарушения исполнителем установленных сроков начала и окончания оказания услуг по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок, который должен быть указан в договоре об оказании услуг;
- поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения фактически понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены услуги;
- расторгнуть договор об оказании услуг.

6.8. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуг.

6.9. За нарушение сроков оказания услуг исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки (час, если срок определен в часах) неустойку (пеню) в размере 3% от цены не оказанных(ой) в срок услуг(и), а если цена отдельных(ной) услуг(и) не определена - от цены договора.

6.10. Вред, причиненный жизни, здоровью пациента в результате некачественного оказания медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в полном объеме в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

6.11. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оказания услуг, если неисполнение или ненадлежащее исполнение им своих обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

6.12. Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований потребителя, ответственность за нарушение этих сроков, ответственность за непредставление информации или предоставление недостоверной информации об услугах, а также за причинение морального вреда регулируются Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".