 «Утверждаю»

Генеральный директор

ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

«МАРИ»

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**С.Ф. Жаринова

 07 июля 2020 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке оказания платных медицинских услуг в ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ»**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 11 ноября 2011 года № 323-ФЗ  «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением  Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Данное Положение определяет условия и порядок предоставления платных медицинских услуг (далее платные услуги) Обществом с ограниченной ответственностью МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ» (далее – ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ») пациентам с целью более полного удовлетворения потребности населения в медицинской  помощи. Положение является обязательным для исполнения в ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ».

ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ» зарегистрировано  по юридическому адресу: 676450, Амурская область, г. Свободный, ул. Ленина, дом 130.

Адрес фактического осуществления деятельности: 676450, Амурская область, г. Свободный, ул. Ленина, дом 130.

Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (ОГРН 1192801003295).

Лицензия на осуществление медицинской деятельности ЛО-28-01-001737 от 07.07.2020г., выдана Министерством Здравоохранения Амурской области.

 ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ» осуществляет следующие работы и услуги:

 - при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: лабораторной диагностике, медицинскому массажу, неотложной медицинской помощи, организации сестринского дела, сестринскому делу, сестринскому делу в косметологии, сестринскому делу в педиатрии, физиотерапии, функциональной диагностике;

 - при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: неотложной медицинской помощи, организации здравоохранения и общественному здоровью, педиатрии, терапии;

- при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара по: терапии;

 - при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности),аллергологии и иммунологии,гастроэнтерологии,гематологии, дерматовенерологии,детской кардиологии,детской хирургии,кардиологии,клинической лабораторной диагностике,колопроктологии,косметологии,неврологии,онкологии;оториноларингологии (за исключением кохлеарной имплантации),офтальмологии, профпатологии,психиатрии-наркологии,психотерапии,пульмонологии,ревматологии;рефлексотерапии,сердечно-сосудистой хирургии,травматологии и ортопедии,ультразвуковой диагностике,урологии,функциональной диагностике,хирургии,эндокринологии,эндоскопии;

При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги):

- при проведении медицинских осмотров по: медицинским осмотрам (предварительным, периодическим);

-при проведении медицинских освидетельствований: медицинскому освидетельствованию на наличие медицинских противопоказаний к управлению транспортным средством,

- при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе профессиональной пригодности, экспертизе временной нетрудоспособности.

Перечень платных медицинских услуг, оказываемых в ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ», находится в Прейскуранте (приложение №  1  настоящего Положения) и размещен на информационном стенде.

**1.     Основные понятия**

**«Исполнитель»** - медицинское учреждение, предоставляющее платные медицинские услуги потребителям;

**«Заказчик»** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

**«Качество медицинской помощи»** - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;

**«Медицинская помощь»** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

**«Медицинская услуга»** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

**«Медицинское вмешательство»** - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

**«Медицинская деятельность»** - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий;

**«Медицинская организация»** - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

**«Медицинский работник»** - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности;

**«Пациент»** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

**«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;

**«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](consultantplus://offline/ref=6F57872CBC2C6F881CC174CD178E95B374C4601F7B1C177D9C4E4D56gBOEE) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

**2.     Условия предоставления платных медицинских услуг**

 2.1.  Медицинский центр предоставляет платные медицинские услуги:

- лицам, не имеющим права на получение бесплатной медицинской помощи по Территориальной программе государственных гарантий;

- гражданам иностранных государств, лицам без гражданства 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;

- при самостоятельном обращении граждан за получением медицинских услуг.

 2.2. Платные услуги предоставляются в виде профилактической и лечебно-диагностической помощи и реабилитации и осуществляются:

- по договорам с физическими (гражданами Российской Федерации, иностранцами) лицами;

- по договорам с юридическими лицами.

2.3. При состояниях пациента угрожающих его жизни, требующих оказания неотложной и экстренной медицинской помощи (в соответствии со ст. 21 ФЗ № 323), при отсутствии заключенного договора на оказание платных медицинских услуг, ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ» предоставляет медицинские услуги бесплатно.

**3.     Организация предоставления платных услуг и оформления документов**

**3.1.        Порядок предоставления платных медицинских услуг**

 3.1.1 При получении платных услуг в ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ» граждане обеспечены доступной и достоверной информацией, размещенной для ознакомления на информационном стенде:

-  наименование  юридического лица;

- 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;

- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);

- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях;

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

- режим работы ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ»;

- адреса и телефоны органов исполнительной власти Амурской области 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.

3.1.2. Перечень платных медицинских услуг утверждается Генеральным директором ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ».

**3.2. Порядок оформления документов**

 3.2.1. Оказание медицинской помощи в ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ» осуществляется на основании Договора о предоставлении платных медицинских услуг, дополнительных соглашений и приложений к нему**.**При заключении договора пациенту (законным представителям) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

Договоры  оказания платных медицинских услуг содержат следующую информацию:

-  сведения об исполнителе:

-       наименование и фирменное наименование медицинской 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;

-       фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя ([законного представителя](consultantplus://offline/ref=65B5251872A02CABC2F25E0DB76497451E178B935FF20A10155B4CF587D40D8C0EC8305CE4B750YEB4F) потребителя);

-       наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;

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

-       стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

-       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;

-       ответственность сторон за невыполнение условий договора;

-       порядок изменения и расторжения договора (по предварительному уведомлению пациента и согласованию обеих сторон договора);

 -       иные условия, определяемые по соглашению сторон.

 3.2.2. За несовершеннолетних детей, до 15 лет, документы подписывают родители или законные представители. Законному представителю необходимо предъявить следующие документы: паспорт (или иной документ, удостоверяющий личность), свидетельство о рождении ребенка или иные правоустанавливающие документы.

3.2.3. Согласно действующему законодательству (ст. 22 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») любое медицинское вмешательство возможно только после добровольного информированного согласия пациента (его законных представителей) на медицинское вмешательство, оформленного письменно.  Специалисты ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ» в доступной форме, подробно объясняют пациентам (законным представителям) причины их заболеваний и проблем со здоровьем,  возможные варианты их дальнейшего развития, суть предлагаемого метода лечения, сроки, возможные риски как при медицинском вмешательстве, так и в случае отказа от него. Пациент (законный представитель)  подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от предложенной диагностики, лечения.

     При отказе пациента (законных представителей) подписать информированное согласие на медицинское вмешательство  ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ» имеет право отказать в предоставлении услуги согласно действующему законодательству, за исключением пациентов, нуждающихся в экстренной медицинской помощи по жизненным показаниям (ст. 20 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан РФ»).

3.2.4. По окончании каждого этапа лечения пациентам (законным представителям в установленных случаях) выдаются исчерпывающие рекомендации. Все свои действия, а также действия пациентов, влияющие на качество оказания им медицинских услуг, специалисты ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ»  документируют. На каждого пациента заводится медицинская карта пациента, в которой регистрируются личные данные, исходное состояние, диагноз, ход и результат лечения, иные сведения.

3.2.5. Все полученные в медицинском центре или предоставленные пациентами (законными представителями) диагностические материалы (лабораторные исследования, рентгеновские снимки, заключения специалистов других медицинских учреждений и т.д.) так же прилагаются  к медицинской карте. Амбулаторные карты пациентов являются собственностью ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ» и хранятся в архиве согласно действующему законодательству.

3.2.6. Сведения, являющиеся по закону врачебной тайной, могут быть сообщены только самому пациенту (законным представителям) и лицам, предоставившим нотариально оформленную доверенность. Допускается предоставление этих сведений без согласия пациентов только по требованию правоохранительных органов (ст.13 № 323-ФЗ от 21.11.2011) а так же в других случаях, предусмотренных законодательством. Адвокату пациента (законных представителей) информация, относящаяся к врачебной тайне, предоставляется только по предъявлению доверенности.

3.2.7. По письменному заявлению пациента (законных представителей) работники ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ» могут подготовить выписку из медицинской карты (эпикриз), какую-либо справку или сделать копию какого-либо документа. В связи с плановой занятостью врачей выписка из амбулаторной карты готовится в течение 3-х календарных дней.

3.2.8. ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ»  выдает пациенту следующие медицинские документы:

- выписку (эпикриз) с указанием диагноза, рекомендаций, назначений;

- результаты лабораторных исследований;

- протокол проведенного диагностического исследования;

- рецепты на рекомендуемые лекарства;

- направления на дополнительные диагностические обследования (при необходимости)

- иные документы (справки, выписки).

**3.3. Порядок оформления платных медицинских услуг.**

 3.3.1. Пациент, имеющий желание получить консультацию врачей-специалистов ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ», записывается на прием по телефону: 8 (41643) 5-09-09; 89145946161 или лично в регистратуре медицинского центра по адресу: город Свободный, улица Ленина, № 130.

3.3.2. Пациент приходит в центр за 15-20 минут до назначенного времени.  Пациенту предоставляется для ознакомления информация о видах услуг, прейскурант цен на платные медицинские услуги. Также для ознакомления предоставляется настоящее  Положение. Регистратор оформляет медицинскую карту пациента.

3.3.4. При оплате наличными средствами в кассе пациенту выдается договор об оказании платных услуг и кассовый чек. При оплате безналичным расчетом оплата осуществляется через банковский терминал.

3.3.5. Пациент проходит в кабинет врача на первичную консультацию (прием).

**3.4. Порядок возврата пациенту денежных средств.**

  3.4.1. Порядок возврата наличных денежных средств в день оказания услуги.

Возврат денег пациенту (законным представителям) в день получения медицинских услуг производится на основании письменного заявления с указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий), кассового чека и договора об оказании платных услуг. Выдача денежных средств производится из операционной кассы.

 3.4.2. Порядок возврата наличных денежных средств не в день получения услуги.

Возврат денег пациенту, в том числе оплаченных по безналичному расчету (законным представителям)  не в день получения медицинских услуг производится только из кассы медицинского центра на основании письменного заявления с указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий). Дополнительно к заявлению прикладывается квитанция, подтверждающая произведенную оплату. Заявление подписывает генеральный директор ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ».  Для возврата денег из главной кассы организации составляется расходный кассовый ордер.

**4.     Форма предоставления платных услуг**

4.1 Прием пациентов осуществляется в помещениях медицинского центра по предварительной записи.

Время работы с 8.00 до 20.00. В субботу и воскресенье с 8.00 до 16.00.

График работы специалистов определяется в рабочем порядке. Порядок работы в праздничные дни устанавливается приказами  генерального директора.

Пациент записывается на необходимые ему медицинские услуги (консультативный прием) предварительно лично, на сайте или по телефонам медицинского центра.  Лабораторные исследования проводятся без предварительной записи, по факту обращения пациента в ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ» в рабочие дни с 8.00 до 14.00 в субботу с 8:00 до 12.00.

4.2 День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с регистратором. Пациент является на приём к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, ему полагается заранее предупредить об этом, желательно, не менее чем за 24 часа. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут,  регистратор и/или врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

4.3 Исполнитель вправе отказать Пациентам в медицинском обслуживании в случаях:  
- явки по поводу оказания медицинских услуг во время, когда не осуществляется прием соответствующим специалистом или кабинетом;

- явки на прием в состоянии (предположительно) алкогольного или наркотического опьянения;  
- несвоевременной оплаты за ранее оказанные услуги;

- явки на обследование и лечебные процедуры без необходимой предварительной подготовки.

4.4 Приём пациентов до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан РФ».

4.5 Пациент заходит 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.

4.6 В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медицинское учреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае врачи  выписывают соответствующее направление и/или медицинское заключение.

4.7 Лечащий врач по согласованию с администрацией  может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом и/или законными представителями Положения об оказании платных медицинских услуг в ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ», Правил поведения пациентов и их законных представителей в ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ», нарушения этических норм поведения в общественных  местах, унижения чести и достоинства сотрудников медицинского центра.

4.8 В случае возникновения спорных ситуаций между пациентом и представителем ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ», пациент или его законный представитель может обратиться по данному вопросу к  главному врачу и генеральному директору. Претензии и споры, возникшие между ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ» и пациентом и/или законными представителями разрешаются путем переговоров в соответствии с законодательством Российской Федерации. Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является обязательным.  Претензии предъявляются в письменном виде и рассматриваются в течение 10 рабочих дней с момента ее получения.

**5.     Качество предоставляемых услуг**

 5.1 Медицинская услуга считается оказанной качественно при условии, что медицинским персоналом была строго соблюдена технология  ее оказания в соответствии со стандартами медицинской помощи, и (или) клиническими протоколами ведения больных (при их отсутствии – с общепринятой клинической практикой).

5.2 Осложнения, наступившие после оказания медицинской услуги в случае  несоблюдения (нарушения) пациентом  рекомендаций,  данных  врачом-специалистом (предписанный режим,  временные ограничения в выборе продуктов питания,  назначенные препараты, режим физической  и солнечной активности и т.д.) не являются показателем  плохого качества услуги и основанием для претензий к ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ».

5.3 Возможный дискомфорт, вызванный спецификой медицинских методик (технологий), является нормальной реакцией организма на физическое вмешательство или химическое воздействие препаратов, о котором пациент был заранее предупрежден специалистом, не является показателем  плохого качества услуги и основанием для претензий к ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ».

5.4 Необходимым условием для обеспечения качества предоставляемых медицинских услуг является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, выполнение предписанного режима, при необходимости соблюдения определенного режима питания.

**6.     Порядок оплаты платных услуг**

6.1 Пациент оплачивает лечение в размере 100 % стоимости планируемых в данное посещение услуг,  по расценкам действующего на момент оплаты Прейскуранта.

6.4 Оплата платных услуг производится путем безналичного расчета через учреждения банков или путем внесения наличных средств в кассу медицинского центра с выдачей пациенту документа, подтверждающего оплату (кассовый чек).

6.5 По требованию лица, оплатившего услуги,  ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ» выдает  «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ» установленной формы.

**7. Ответственность при предоставлении платных услуг**

 8.1    В соответствие с законодательством Российской Федерации  ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ» несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Положения, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни Пациента.

8.2  Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением настоящего Положения и/или договора об оказании платных медицинских услуг.

8.3 ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ»  освобождается от ответственности (ч. 2 п.1 ст.401 Гражданского Кодекса РФ) за неисполнение или ненадлежащее исполнение платных медицинских услуг, если медицинским персоналом центра были приняты все меры для надлежащего исполнения своих обязательств, в свою очередь  пациент не выполнил предписания врача, или не сообщил о сопутствующих заболеваниях, других особенностях своего здоровья.

8.4 ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «МАРИ»  освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы (военные действия, эпидемии, коммунальные аварии и т.п.).