

Положение "Об оказании платных медицинских услуг"

ООО «ММЦ «УРО-ПРО»



Директор ООО «ММЦ «УРО-ПРО»

Л.О.Бедрик

20.09.18 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

Об оказании платных медицинских услуг

ООО «ММЦ «УРО-ПРО»

г. Ростов-на-Дону

«26» сентября 2018 г.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, статьей 39.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012г. № 1006), а также в соответствии с Федеральными законами «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 29.11.2010г., с целью регламентации оказания платных медицинских услуг населению в ООО «ММЦ «УРО-ПРО».

Настоящее Положение, наряду с договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на добровольное медицинское страхование за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между ООО «ММЦ «УРО-ПРО», Пациентами, Компаниями-страховщиками по полисам добровольного медицинского страхования при оказании платной медицинской услуги Пациенту.

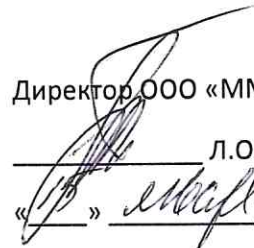
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Общество с ограниченной ответственностью «Международный Медицинский Центр «УРО-ПРО» (ООО «ММЦ «УРО-ПРО») - медицинская организация, деятельность которой направлена на медицинскую помощь по гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий), анестезиологии и реаниматологии, гастроэнтерологии, дерматовенерологии, колопроктологии, косметологии, организации здравоохранения и общественному здоровью, сексологии, сердечно-сосудистой хирургии, ультразвуковой диагностике, урологии, физиотерапии, хирургии, эндокринологии,

Положение "Об оказании платных медицинских услуг"

ООО «ММЦ «УРО-ПРО»

Директор ООО «ММЦ «УРО-ПРО»


Л.О.Бедрик
«___» _____ 20__ г.

ПОЛОЖЕНИЕ

Об оказании платных медицинских услуг

ООО «ММЦ «УРО-ПРО»

г. Ростов-на-Дону

«___» _____ 20__ г.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, статьей 39.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012г. № 1006), а также в соответствии с Федеральными законами «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 29.11.2010г., с целью регламентации оказания платных медицинских услуг населению в ООО «ММЦ «УРО-ПРО».

Настоящее Положение, наряду с договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на добровольное медицинское страхование за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между ООО «ММЦ «УРО-ПРО», Пациентами, Компаниями-страховщиками по полисам добровольного медицинского страхования при оказании платной медицинской услуги Пациенту.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Общество с ограниченной ответственностью «Международный Медицинский Центр «УРО-ПРО» (ООО «ММЦ «УРО-ПРО») - медицинская организация, деятельность которой направлена на медицинскую помощь по гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий), анестезиологии и реаниматологии, гастроэнтерологии, дерматовенерологии, колопроктологии, косметологии, организации здравоохранения и общественному здоровью, сексологии, сердечно-сосудистой хирургии, ультразвуковой диагностике, урологии, физиотерапии, хирургии, эндокринологии,

проведение медицинских экспертиз по временной нетрудоспособности и оказывать иные виды медицинской помощи, предусмотренные Лицензией.

ООО «ММЦ «УРО-ПРО» является коммерческой медицинской организацией и занимается коммерческой деятельностью в соответствии со своим Уставом и Лицензией на осуществление медицинской деятельности.

Медицинский центр не предоставляет медицинские услуги в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

ООО «ММЦ «УРО-ПРО» создано в соответствии с Законом Российской Федерации «Об обществах с ограниченной ответственностью» № 14-ФЗ от 14 января 1998г., 17 июля 2013г. что подтверждается Свидетельством о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц выданном Налоговой Службой по Кировскому району г. Ростова-на-Дону 28 ноября 2003 года.

Место нахождения и место осуществления медицинской деятельности: 344006, Россия, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая 116.

ИНН 6163068711, ОГРН 1036163014513

Режим работы:

С понедельника по субботу с 8.00 до 20.00, воскресенье: выходной.

Лицензия на осуществление медицинской деятельности:

ЛО-61-01-006705 от 26.09.2018г., срок действия - бессрочно.

Медицинский центр имеет право оказывать первичную, в том числе доврачебную, врачебную и специализированную, медико-санитарную помощь. Организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу, физиотерапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий), анестезиологии и реанимации, гастроэнтерологии, дерматовенерологии, колопроктологии, косметологии, организации здравоохранения и общественному здоровью, сексологии, сердечно-сосудистой хирургии, ультразвуковой диагностике, урологии, физиотерапии, хирургии, эндокринологии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара по: анестезиологии и реаниматологии,

гастроэнтерологии, сердечно-сосудистой хирургии. При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе временной нетрудоспособности.

2. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Общие понятия:

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

«платные медицинские услуги» - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение, 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);

«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.

«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.

Платные медицинские услуги предоставляются ООО «ММЦ «УРО-ПРО» на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и разрешенных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке. Медицинские услуги предоставляются лицам, достигшим 18 лет.

Требования к платным медицинским услугам, в части их объема и сроков оказания, определяются по соглашению сторон договором.

ООО «ММЦ «УРО-ПРО» является коммерческой медицинской организацией и определяет цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно.

При предоставлении платных медицинских услуг соблюдается порядок оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

На информационных стендах (стойках) медицинского центра, каждый потребитель может ознакомиться с информацией, содержащей следующие сведения:

а) наименование и фирменное наименование (копия ИНН, ОГРН);

б) адрес места нахождения медицинского центра, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию (Копия свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ);

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской 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 (Прейскурант, действующий на дату обращения в медицинский центр); Сведения об имеющихся скидках и проводимых акциях;

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

ж) режим работы медицинского центра и график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

з) 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;

и) адреса и телефоны ближайших Государственных бюджетных учреждений Министерства Здравоохранения оказывающих медицинские услуги в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени клиники. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформлены таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

ООО «МЦЦ «УРО-ПРО» предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:

а) копию учредительного документа медицинской организации - юридического лица,

б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им предоставляются 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.

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

Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

Медицинские услуги предоставляются потребителю на основании Договора на оказание медицинских услуг. Договор заключается в письменной форме.

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.

На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета (калькуляция с перечнем простых медицинских услуг, выполняемых в рамках договора и их стоимость). Ее составление по требованию потребителя (заказчика) является обязательным, при этом данный документ становится неотъемлемой частью договора.

В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, врач - исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика) и в письменной форме согласовать перечень дополнительных медицинских услуг, путем подписания Дополнительного соглашения к Договору оказания платных медицинских услуг.

Без согласия потребителя (заказчика) врач - 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".

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 фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

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

Пациенту выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек).

Оплата может быть произведена как наличными денежными средствами, так и путем безналичного перечисления на расчетный счет Исполнителя.

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

Оплата медицинских услуг в рамках Договора добровольного медицинского страхования, 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".

Порядок предоставления платных медицинских услуг

ООО «ММЦ «УРО-ПРО» предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

Платные медицинские услуги предоставляются после получения от пациента информированного добровольного согласия, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

Медицинский центр предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и 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.

ООО «ММЦ «УРО-ПРО», при оказании платных медицинских услуг соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации.

Ответственность исполнителя и контроль предоставления платных медицинских услуг

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору клиника несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

Контроль соблюдения Правил оказания платных медицинских услуг осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.

Соблюдение врачебной тайны

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.

С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений пункта 1 части 9 статьи 20 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно а также, по иным основания в соответствии с действующим законодательством;

Контроль качества применяемых медицинских изделий и расходных материалов.

С целью предотвращения использования товаров медицинского назначения низкого качества, или контрафактной продукции при оказании медицинской помощи, пациентам, все товары и лекарственные средства, закупаемые для лечебных целей, имеют сертификат соответствия разрешающий применение этой продукции на территории Российской Федерации.

Товары (медикаменты и другие расходные материалы) имеющие признаки отклонения технологических свойств подлежат изъятию из лечебного процесса (уничтожаются или отправляются на экспертизу).

В соответствии с Положением, утвержденным постановлением Правительства РФ от 25 сентября 2012г. №970 «Об утверждении Положения о государственном контроле, за обращением медицинских изделий».

Выявленные товары с сомнительными потребительскими свойствами направляются на экспертизу в уполномоченный орган государственного контроля.

Внутренний контроль качества и безопасности

медицинской деятельности

Согласно настоящему положению, медицинская комиссия утвержденная приказом генерального директора, ежемесячно проводит анализ качества оказания медицинской помощи в клинике. Для этих целей проверке подвергаются 50% амбулаторных карт пациентов, завершивших лечение в клинике, или после завершения на этапах лечения.

Оценка качества работы врачей проводится по 5 критериям:

- полнота обследования;
- полнота и правильность диагноза;
- оценка лечебно-профилактических мероприятий;
- преемственность этапов;
- оформление документации;

Поводится анализ качества работы каждого врача по перечисленным критериям.

В медицинском центре ведется книга отзывов и предложений граждан, записи, в которой, рассматриваются как один из критериев качества работы организации.

Итоги анализа ложатся в основу управленческих решений по следующим видам деятельности:

- кадры (повышение квалификации, замена);
- материальное обеспечение лечебной работы;
- применяемые технологии.

С целью проведения контроля соблюдения лицензионных требований при осуществлении медицинской деятельности руководство ООО «ММЦ «УРО-ПРО» регулярно проводит внутренний контроль по основным направлениям работы:

- выполнение лицензионных требований,
- порядок оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи,
- безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий и их утилизации (уничтожению),
- удовлетворенности пациентов качеством оказанной им медицинской помощи.

Работа с письмами и обращениями потребителей

В целях исполнения Закона РФ «О защите прав потребителей от 07.02.1992 N 2300-1 (с изм. и доп.), Федерального закона РФ от 02.05.2006г. № 59-ФЗ (ред. От 02.07.2013) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в Медицинском центре проводится работа с письмами, заявлениями, обращениями и жалобами потребителей.

Руководство ООО «ММЦ «УРО-ПРО» анализирует поступающие обращения граждан, своевременно принимает меры по устранению причин, порождающих обращения лиц, в том числе касающихся вопросов организации и улучшения медицинской помощи населению.

Ответы на заявления потребителей осуществляются в письменном виде, в течении 10 дней с момента получения заявления (жалобы, претензии) на имя директора ООО «ММЦ «УРО-ПРО».