

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг
в ФГБУ «Поликлиника № 4»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о предоставлении платных медицинских услуг в ФГБУ «Поликлиника № 4» (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 323-ФЗ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 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 04.10.2012 № 1006» (далее – Постановление Правительства № 736) и другими нормативными правовыми актами, регулирующими данный вид деятельности.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок и условия предоставления платных медицинских услуг в федеральном государственном бюджетном учреждении «Поликлиника № 4» Управления делами Президента Российской Федерации (далее – ФГБУ «Поликлиника № 4», Учреждение) и разработано в целях реализации прав потребителей (пациентов) на получение платных медицинских услуг.

1.3. В настоящем Положении используются следующие понятия:

1) 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;

2) медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость;

3) потребитель (пациент) – 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 № 323-ФЗ;

4) заказчик – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

5) сайт Учреждения – сайт Учреждения www.medudpr.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются Учреждением на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

1.5. Учреждение оказывает платные медицинские услуги:

– потребителям на основании договоров о предоставлении платных медицинских услуг, заключенных с физическими лицами, в том числе гражданам иностранных государств;

– клиентам страховых организаций в рамках исполнения договоров добровольного медицинского страхования;

– потребителям на основании договоров, заключенных с иными юридическими лицами.

1.6. Платные медицинские услуги оказываются Учреждением в соответствии с заключенными с физическими и (или) юридическими лицами договорами о предоставлении платных медицинских услуг (далее – Договор), которые содержат требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам предоставления, определяемым по соглашению сторон Договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

1.7. В Учреждении заключение договоров о предоставлении платных медицинских услуг:

– с физическими лицами является функцией кабинета платных услуг,

– с юридическими лицами является функцией договорного отдела.

II. Условия предоставления платных медицинских услуг. Информирование заказчика, потребителя

2.1. При заключении договора потребителю и (или) заказчику предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – программа) и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – территориальная программа).

Отказ потребителя от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому потребителю без взимания платы в рамках программы и территориальной программы. Оказание медицинской помощи в рамках программы и территориальной программы осуществляется Учреждением лицам, медицинское обслуживание которых возложено на Управление делами Президента Российской Федерации, в соответствии с уставом Учреждения.

2.2. Учреждение, участвующие в реализации территориальной программы, имеет право оказывать платные медицинские услуги:

1) на иных условиях, чем предусмотрено программой, территориальной программой и (или) целевыми программами, в следующих случаях:

– назначение и применение по медицинским показаниям лекарственных препаратов, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, если их назначение и применение не обусловлены жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень, а также не закупаемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов всех уровней бюджетной системы Российской Федерации;

– применение медицинских изделий, лечебного питания, в том числе специализированных продуктов лечебного питания, не закупаемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов всех уровней бюджетной системы Российской Федерации и не подлежащих оплате в рамках программы и территориальной программы;

2) 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;

3) при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, которые предусмотрены статьей 21 Федерального закона № 323-ФЗ, а также за исключением оказания медицинской помощи в экстренной форме;

4) анонимно, за исключением случаев, когда это влечет за собой нарушение требований нормативных правовых актов Российской Федерации.

2.3. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

1) в соответствии с положениями об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которые утверждаются Минздравом России;

2) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Минздравом России, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;

3) на основе клинических рекомендаций;

4) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Минздравом России (далее – стандарт медицинской помощи).

2.4. Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Минздравом России, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика (такое согласие может быть отражено в Договоре, в том числе в приложениях и (или) соглашениях к Договору).

2.5. Учреждение вправе не оказывать потребителю медицинские услуги в объеме, не соответствующем стандарту медицинской помощи, клиническим рекомендациям, если это может повлечь причинение вреда здоровью потребителя и (или) является нарушением нормативных правовых актов в сфере здравоохранения.

2.6. Информация об Учреждении и предоставляемых им платных медицинских услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьями 8 - 10 Закона о защите прав потребителей.

2.7. Учреждение предоставляет потребителю и (или) заказчику следующую информацию:

1) адрес Учреждения в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер (ОГРН), идентификационный номер налогоплательщика (ИНН);

2) адрес сайта Учреждения – www.medudp.ru;

3) информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

4) выписку из единого государственного реестра юридических лиц (размещается на сайте Учреждения, а также представляется для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика);

5) информация о лицензии Учреждения на осуществление медицинской деятельности, её номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию.

В случае временного приостановления деятельности Учреждения для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий Учреждение обязано информировать потребителей путем размещения информации на сайте Учреждения либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность Учреждения будет приостановлена.

2.8. Помимо информации, предусмотренной пунктом 2.7 Положения, Учреждение доводит до сведения потребителя и (или) заказчика следующую информацию:

1) перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, предусмотренной пунктом 2.4 настоящего Положения, с указанием цен в рублях;

2) сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с программой и территориальной программой, в случае участия Учреждения в реализации территориальной программы;

3) стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте Учреждения ссылок на «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Минздрава России, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций (<https://cr.minzdrav.gov.ru>), а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;

4) сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

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

6) график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

7) образцы договоров;

8) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления учредителем Учреждения;

9) адреса и телефоны учредителя – Управления делами Президента Российской Федерации (Главного медицинского управления Управления делами Президента Российской Федерации), территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по г. Москве и Московской области, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Москве, Московского городского фонда обязательного медицинского страхования (далее – органы государственной власти и организации); исполнительного органа субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан (с указанием на то, что деятельность Учреждения не входит в компетенцию Департамента здравоохранения г. Москвы).

2.9. При заключении договора потребителю и (или) заказчику должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

1) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

2) информацию о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);

3) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

2.10. До заключения договора потребитель и (или) заказчик уведомляется о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и действующие в Учреждении Правила внутреннего распорядка в ФГБУ «Поликлиника № 4» для пациентов.

2.11. Учреждение доводит до потребителя и (или) заказчика информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также сообщает почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба).

Если такая информация Учреждением не предоставлена, потребитель и (или) заказчик вправе направить обращение (жалобу) в любой форме и любым способом.

Требования потребителя и (или) заказчика, в том числе при обнаружении недостатков оказанной медицинской услуги, рассматриваются Учреждением в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом о защите прав потребителей».

2.12. Информация, указанная в пункте 2.7, подпункте 3 пункта 2.8 Положения, доводится до сведения заказчиков, потребителей посредством размещения на сайте Учреждения и на информационных стендах (стойках) Учреждения в наглядной и доступной форме.

Информация, указанная в пунктах 2.8, 2.10, 2.11 Положения, доводится до сведения заказчиков, потребителей посредством размещения на сайте Учреждения, на информационных стендах (стойках) Учреждения в наглядной и доступной форме и (или) путем ознакомления в кабинете платных услуг, в договорном отделе.

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

Вышеуказанная информация также может быть предоставлена заказчику и (или) потребителю в кабинете платных услуг, в договорном отделе при необходимости с привлечением дежурного администратора, медицинских работников Учреждения.

2.13. Лицо, желающее получить платную медицинскую услугу, знакомится с настоящим Положением, перечнем платных медицинских услуг, их стоимостью, указанными в Прейскуранте цен на платные услуги ФГБУ «Поликлиника № 4», условиями предоставления и оплаты этих услуг, уровнем образования и квалификации медицинских работников, режимом работы Учреждения, порядками оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями, стандартами медицинской помощи, которые доводятся до заказчика и (или) потребителя в виде информации, в том числе размещенной на стендах, информационных стойках в помещениях Учреждения, на сайте Учреждения. Также указанная информация предоставляется потребителям (заказчикам) непосредственно в кабинете платных услуг, в договорном отделе. Подписывая Договор, заказчик (потребитель) подтверждает, что ознакомлен с вышеуказанной информацией, она ему понятна и он с ней согласен.

2.14. До заключения Договора Учреждение в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Учреждения (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

III. Порядок заключения договора о предоставлении платных медицинских услуг

3.1. Договор заключается потребителем и (или) заказчиком с Учреждением в письменной форме.

3.2. Договор на оказание платных медицинских услуг должен содержать:

1) сведения об Учреждении (исполнителе):

– наименование и фирменное наименование (при наличии) Учреждения, адрес Учреждения в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер (ОГРН) и идентификационный номер налогоплательщика (ИНН);

– сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, её номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией;

2) сведения о потребителе:

– фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в Договоре) Учреждение может направлять ответы на письменные обращения, и телефон;

– данные документа, удостоверяющего личность;

3) сведения о законном представителе потребителя или лице, заключающем Договор от имени потребителя:

– фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон;

– данные документа, удостоверяющего личность;

4) сведения о заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель являются одним лицом):

– фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика – физического лица;

– данные документа, удостоверяющего личность заказчика;

– данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя;

– наименование и адрес заказчика – юридического лица в пределах его места нахождения, ОГРН и ИНН;

5) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с Договором;

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

7) условия и сроки ожидания платных медицинских услуг;

8) сведения о лице, заключающем Договор от имени Учреждения: фамилия, имя, отчество (при наличии); должность; документ, подтверждающий полномочия указанного лица;

9) подписи исполнителя – Учреждения и потребителя (заказчика), а в случае если заказчик является юридическим лицом, – должность лица, заключающего Договор от имени заказчика;

10) ответственность сторон за невыполнение условий Договора;

11) порядок изменения и расторжения Договора;

12) порядок и условия выдачи потребителю (законному представителю потребителя) после исполнения Договора исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;

13) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

3.3. При оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения, предусмотренные подпунктом 2 пункта 3.2 настоящего Положения, фиксируются со слов потребителя медицинской услуги (если это не нарушает требования законодательства Российской Федерации).

3.4. В Договоре указывается информация о том, что:

– несоблюдение указаний (рекомендаций) Учреждения (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

– граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и действующие в Учреждении Правила внутреннего распорядка в ФГБУ «Поликлиника № 4» для пациентов.

Подписанием Договора потребитель (заказчик) подтверждает свое ознакомление и согласие с данными условиями оказания медицинских услуг.

3.5. В целях формирования листков нетрудоспособности заказчик (потребитель) предоставляет Учреждению страховой номер индивидуального лицевого счета гражданина в системе индивидуального (персонифицированного) учета (СНИЛС) в соответствии с приказом Минздрава России от 23.11.2021 № 1089н «Об утверждении Условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации».

3.6. В Договоре указывается ИНН заказчика (лица, оплачивающего медицинские услуги) в соответствии с Налоговым кодексом Российской Федерации.

3.7. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у Учреждения, второй – у заказчика, третий – у потребителя; в случае если Договор заключается потребителем и Учреждением, он составляется в 2 экземплярах, если иное не предусмотрено Постановлением Правительства № 736.

Договор хранится в порядке, определенном законодательством Российской Федерации об архивном деле в Российской Федерации.

3.8. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Её составление по требованию потребителя и (или) заказчика или Учреждения является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью Договора.

3.9. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных Договором, Учреждение обязано предупредить об этом потребителя и (или) заказчика.

В этом случае Учреждение вправе предоставлять медицинские услуги на возмездной основе, если к Договору оформлено приложение и (или) соглашение с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости и данное условие предоставления медицинских услуг оговорено в основном Договоре.

3.10. При заключении Договора заказчик и (или) потребитель подписывает информированное добровольное согласие на оказание платных медицинских услуг.

3.11. Договоры о предоставлении платных медицинских услуг, заключаемые с заказчиками – юридическими лицами, оформляются в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации с учетом особенностей, установленных Федеральным законом от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

IV. Порядок оплаты медицинских услуг

4.1. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную Учреждением медицинскую услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены Договором.

4.2. Оплата медицинских услуг осуществляется в валюте Российской Федерации (рубли) по прейскуранту цен на платные медицинские услуги, утвержденному главным врачом Учреждения и действующему на момент оказания платной медицинской услуги.

4.3. Порядок определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги, предоставляемые Учреждением, устанавливается Управлением делами Президента Российской Федерации.

4.4. Оплата медицинских услуг производится путем безналичных расчетов путем перечисления денежных средств на счет Учреждения или путем внесения наличных денежных средств непосредственно в кассу Учреждения.

4.5. Оплата за медицинские услуги производится заказчиком (потребителем) – физическим лицом до начала оказания платной медицинской услуги.

Если оказание платных медицинских услуг осуществляется по Договору, заключенному с юридическим лицом, оплата производится после оказания медицинских

услуг с учетом внесенного заказчиком по Договору предварительного (авансового) платежа, если иное не предусмотрено Договором.

4.6. Потребителю и (или) заказчику 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, в зависимости от того, что применяется в Учреждении).

4.7. Учреждение выдает иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у Учреждения отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов.

4.8. В случае отказа потребителя после заключения Договора от получения медицинских услуг Договор расторгается, при этом потребитель и (или) заказчик оплачивают Учреждению фактически понесенные Учреждением расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору.

4.9. В целях защиты прав потребителя Учреждение по обращению потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

- 1) копия Договора с приложениями и соглашениями к нему (в случае заключения);
- 2) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;
- 3) рецептурный бланк с проставленным штампом «Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика», заверенный подписью и личной печатью врача, печатью Учреждения;
- 4) документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у Учреждения отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов).

4.10. 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 № 323-ФЗ.

4.11. Заключение Договора и оплата медицинских услуг заказчиком в случаях, если заказчик выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

4.12. Учет денежных средств, полученных от оказания платных медицинских услуг, ведется в соответствии с инструкцией по бухгалтерскому учету в некоммерческих организациях (бюджетных учреждениях).

4.13. При оказании платных медицинских услуг обязанность Учреждения по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем и (или) заказчиком по Договору, возникает в соответствии с главой III Закона о защите прав потребителей.

V. Порядок предоставления платных медицинских услуг

5.1. Учреждение предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям Договора, а при отсутствии в Договоре условий об их качестве – требованиям, предъявляемым к таким услугам.

В случае если федеральным законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

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

В соответствии со статьей 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ, необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя 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.

5.3. Оказание платных медицинских услуг осуществляется по предварительной записи либо в порядке очереди в день обращения при наличии технической возможности Учреждения, при наличии у врачей и (или) иных медицинских работников времени, свободного от приема пациентов по записи.

5.4. Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с режимом работы Учреждения и графиками работы врачей и иных медицинских работников Учреждения.

5.5. Сроки ожидания медицинской помощи по Договору соответствует срокам ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в г. Москве. Допускается запись потребителя на оказание медицинской услуги за пределами указанного срока ожидания по требованию потребителя (запись на определенную дату).

5.6. Учреждение обязано при предоставлении платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

5.7. Учреждение 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, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

Указанная информация о состоянии здоровья предоставляется потребителю (законному представителю потребителя) при оказании медицинской услуги лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.8. В случае возникновения каких-либо сомнений в правильности избранной медицинским персоналом методики и тактики диагностики, лечения, реабилитации, применения лекарственных средств, медицинских изделий потребитель незамедлительно обращается за разъяснениями к заведующему соответствующим отделением/кабинетом, заместителям главного врача по медицинской части, по педиатрии, по клинико-экспертной работе, а в их отсутствие – к дежурным администраторам для своевременного и полного урегулирования возникшей ситуации.

5.9. Ознакомление с медицинской документацией осуществляется в порядке и в сроки, установленные приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

5.10. Копии медицинских документов, выписок из медицинских документов выдаются в соответствии с приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

5.11. Справки и медицинские заключения выдаются в соответствии с приказом Минздрава России от 14.09.2020 № 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

VI. Права и обязанности заказчика, потребителя и Учреждения

6.1. Учреждение является медицинской организацией и имеет права и обязанности, установленные нормативными правовыми актами в сфере здравоохранения, в том числе Федеральным законом № 323-ФЗ, Постановлением Правительства № 736, локальными нормативными актами Учреждения, настоящим Положением.

6.2. Учреждение обязано:

- 1) предоставить заказчику и (или) потребителю возможность ознакомления с информацией в соответствии с настоящим Положением;
- 2) обеспечить надлежащее качество медицинских услуг;
- 3) исполнить условия заключенного Договора;
- 4) выполнять иные обязанности, установленные законодательством Российской Федерации, Договором, настоящим Положением.

6.3. Учреждение имеет право:

1) требовать от заказчика и потребителя (законного представителя потребителя) предоставления информации, необходимой для заключения и исполнения Договора, а также требовать исполнения условий Договора;

2) запрашивать у потребителя информацию о его самочувствии, состояниях, заболеваниях, госпитализациях, проведенных диагностике, лечении, реабилитации, о неожиданных переменах в состоянии здоровья в период оказания платных медицинских услуг и иную информацию, касающуюся его здоровья;

3) настоятельно рекомендовать потребителю выполнение предписаний врачей, требований медицинских сестер и другого медицинского персонала при выполнении ими различных медицинских вмешательств, требовать выполнения Правил внутреннего распорядка в ФГБУ «Поликлиника № 4» для пациентов, требований установленных в Учреждении пропускного, внутриобъектового, антитеррористического, санитарно-противоэпидемического режимов;

4) требовать от заказчика (потребителя) оплаты за оказываемые медицинские услуги;

5) отказать в оказании платной медицинской услуги в случае нахождения потребителя в состоянии наркотического, токсического, алкогольного или иного опьянения (и не нуждающегося в оказании медицинской помощи в экстренной форме) или в случае тяжести исходного соматического состояния, не позволяющего оказать ту платную медицинскую услугу, которую выбрал (пожелал) потребитель (заказчик), при несоблюдении потребителем медицинских требований и рекомендаций по подготовке к оказанию платной медицинской услуги, в случае возникновения такой необходимости;

6) пользоваться иными правами, установленными законодательством Российской Федерации.

6.4. Заказчик и потребитель (пациент) имеют права и обязанности, установленные нормативными правовыми актами в сфере здравоохранения, в том числе Федеральным законом № 323-ФЗ, Постановлением Правительства № 736.

6.5. Заказчик и потребитель обязаны:

- 1) своевременно оплачивать платные медицинские услуги в сроки и в порядке, которые определены Договором;
- 2) исполнить условия заключенного Договора;

3) сообщить лечащему врачу, иному медицинскому работнику Учреждения, оказывающему платные медицинские услуги, необходимые сведения о состоянии здоровья, о самочувствии, состояниях, заболеваниях (в том числе о наследственных, хронических заболеваниях и их обострении), непереносимости отдельных лекарственных препаратов или медицинских изделий, проведенном ранее обследовании, лечении и другие сведения, касающиеся своего здоровья (здоровья лица, интересы которого представляются), сообщать о неожиданных переменах в состоянии здоровья в период диагностики и лечения в Учреждении; своевременно предоставлять Учреждению соответствующую документацию из других медицинских организаций о проведенном ранее обследовании и лечении;

4) соблюдать Правила внутреннего распорядка в ФГБУ «Поликлиника № 4» для пациентов, требования настоящего Положения, установленные в Поликлинике требования пропускного, внутриобъектового, антитеррористического, санитарно-гигиенического, противоэпидемического режимов;

5) строго соблюдать режим лечения (в том числе в период временной нетрудоспособности);

6) своевременно информировать Учреждение об обстоятельствах, которые могут повлиять на исполнение Договора;

7) бережно относиться к имуществу Учреждения, в том числе используемому в диагностических и лечебных целях; в случае повреждения, порчи имущества – возместить Учреждению ущерб;

8) выполнять иные обязанности, установленные законодательством Российской Федерации, Договором, настоящим Положением.

6.6. В целях заключения и исполнения Договора, оформления медицинской и сопутствующей документации, в целях оказания платных медицинских услуг, их учета и оплаты заказчик и (или) потребитель добровольно дают Учреждению согласие на обработку персональных данных (включая данные: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес проживания, контактный телефон, адрес электронной почты, ИНН, СНИЛС, реквизиты паспорта, свидетельства о рождении, полиса добровольного медицинского страхования, номер амбулаторной карты, данные о состоянии здоровья, заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью), в том числе на сбор, хранение, передачу в рамках исполнения Договора, – в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом № 323-ФЗ.

6.7. Заказчик имеет право:

1) требовать от Учреждения предоставления информации и документов, необходимых для заключения и исполнения Договора;

2) требовать от Учреждения исполнения условий Договора и надлежащего качества оказания платных медицинских услуг;

3) пользоваться иными правами, установленными законодательством Российской Федерации.

VII. Ответственность Учреждения, заказчика и потребителя

7.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Учреждение и заказчик (потребитель) несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.2. Учреждение несет ответственность:

– за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Договора;

– за причинение вреда здоровью и жизни потребителя;

– по другим основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

7.3. Заказчик (потребитель) несут ответственность:

– за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Договора;

- за неоплату оказываемых Учреждением платных медицинских услуг;
- за предоставление недостоверной информации либо непредоставление информации, в том числе о состоянии здоровья, которая может повлиять на исполнение Договора, оказание платных медицинских услуг;
- по другим основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

7.4. Осложнения и другие побочные эффекты, возникшие вследствие анатомических/биологических особенностей организма потребителя и вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, не являются недостатками качества медицинских услуг, если медицинские услуги оказаны с соблюдением всех необходимых требований.

7.5. Несоблюдение указаний (рекомендаций) Учреждения (медицинского работника, предоставляющего медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на здоровье потребителя. Учреждение не несет ответственность за последствия невыполнения или неполного выполнения потребителем назначений и рекомендаций врача, другого медицинского работника, предоставляющего медицинские услуги.

7.6. В случае несообщения потребителем Учреждению (лечащему врачу, медицинскому работнику, предоставляющему медицинскую услугу) информации, указанной в подпункте 3 пункта 6.5 Положения, её недостоверности или неполного её представления, ответственность за возможные последствия этого, связанные с оказанием медицинских услуг Учреждением, несет потребитель.

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

7.8. Заказчик, потребитель, Учреждение освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажут, что это произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

VIII. Порядок направления обращений.

Порядок разрешения споров между потребителем (заказчиком) и Учреждением

8.1. Порядок направления в Учреждение и рассмотрения Учреждением обращений (предложений, заявлений, запросов, жалоб, претензий и др.) регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Законом о защите прав потребителей.

8.2. Письменные обращения направляются заказчиком и (или) потребителем в Учреждение по адресу: 121151, город Москва, Кутузовский проспект, дом 20.

Письменные обращения могут быть поданы посредством почтового отправления, путем помещения в ящик для приема обращений (у медрегистратуры главного корпуса), путем передачи в приемную главного врача.

Письменные запросы на предоставление копии медицинского документа, на ознакомление с медицинскими документами также могут быть поданы в медрегистратуру Учреждения.

8.3. Электронные обращения направляются в Учреждение по адресу электронной почты: medudp@medudp.ru.

8.4. Обращение оформляется и подаётся заказчиком (потребителем) с соблюдением требований, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ, в целях его своевременного рассмотрения, подготовки ответа и направления его заявителю.

8.5. В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя,

отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Учреждение вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

8.6. В случае если в обращении заказчика (потребителя) не указан адрес, по которому может быть направлен письменный ответ, то письменный ответ может быть направлен Учреждением по адресу, указанному заказчиком (потребителем) в Договоре.

8.7. К некоторым видам обращений (запросам) могут предъявляться иные требования, предусмотренные нормативными правовыми актами Российской Федерации.

8.8. Споры между потребителем (заказчиком) и Учреждением по исполнению Договора разрешаются путем проведения переговоров, по соглашению сторон, в претензионном или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.9. В случае возникновения у заказчика (потребителя) сомнений, претензий или предложений относительно предоставления платных медицинских услуг и в целях их полного рассмотрения и принятия обоснованных и своевременных мер, заказчик (потребитель) в возможно короткие сроки лично сообщает о возникшей ситуации заведующему соответствующим структурным подразделением Учреждения (отделением, кабинетом), заместителям главного врача по медицинской части, по педиатрии, по клинико-экспертной работе, а во время их отсутствия – дежурному администратору (в соответствии с информацией, размещенной у медрегистратуры).

8.10. Заказчик, потребитель или Учреждение, считающие, что их права по Договору нарушены, вправе направить другой стороне обращение с изложением своих претензий.

8.11. Сторона по Договору, получившая обращение, обязана письменно ответить на него (если обращение составлено в соответствии с вышеуказанными требованиями и предусматривает направление ответа) в срок не более 30 (тридцать) календарных дней с

даты получения обращения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, включая Закон о защите прав потребителей, и (или) Договором.

IX. Иные положения

9.1. Договор о предоставлении платных медицинских услуг может быть заключен посредством использования сети «Интернет» при наличии у Учреждения сайта и технических условий, необходимых для дистанционного заключения и последующего исполнения Договора, в том числе идентификации личности заказчика (потребителя), реализации электронной подписи.

О возможности заключения Договора дистанционным способом Учреждение информирует граждан путем размещения на сайте Учреждения дополнительной информации.

9.2. При предоставлении платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) Учреждение обеспечивает передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с законодательством Российской Федерации указаниями Центрального банка Российской Федерации.

За непредоставление в установленном порядке субъектам официального статистического учета первичных статистических данных по установленным формам федерального статистического наблюдения об оказанных платных медицинских услугах гражданам иностранных государств исполнитель, включенный Центральным банком Российской Федерации в перечень респондентов, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.