**Утверждено**

**Генеральным директором**

**ООО «Исида»**

**Е. В. Родиной**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке оказания платных медицинских услуг в ООО «Исида»**

Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в частности, соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 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».

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

ООО «Исида» зарегистрировано по юридическому адресу: 655017, Республика Хакасия, г. Абакан, ул. Тельмана, д. 72А, кв. 4.

Адрес фактического осуществления деятельности: 655016, Республика Хакасия, г. Абакан, 60Нул. Кати Перекрещенко, д. 7, пом. 4.

Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (ОГРН 1101901002280).

Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-19-01-000671 от 23.04.2014, бессрочно, года выдана Министерством Здравоохранения Республики Хакасия.

Платные медицинские услуги, оказываемые в ООО «Исида», перечислены в Прейскуранте и размещены на информационном стенде и на сайте исида.com.

Настоящее Положение является документом, регламентирующим поведение пациента (законных представителей) при обращении в ООО «Исида». Положение является обязательными для пациентов, обратившихся за получением медицинской помощи, а также для иных лиц, находящихся на территории ООО «Исида».

**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. Клиника предоставляет платные медицинские услуги:

- при предоставлении медицинской помощи 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 «Исида» предоставляет медицинские услуги бесплатно.

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

**3.1. Порядок предоставления платных медицинских услуг**

 3.1.1 При оказании платных услуг ООО «Исида» обеспечивает граждан доступной и достоверной информацией, размещенной для всеобщего ознакомления на информационном стенде и официальном сайте ООО «Исида»:

- 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 «Исида»;

- адреса и телефоны органов исполнительной власти Республики Хакасия 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 «Исида».

**3.2. Порядок оформления документов**

 3.2.1. Оказание медицинской помощи в ООО «Исида» 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);

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

- 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;

- условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

- 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);

- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с государственной программой и территориальной программой гарантий;

 - иные условия, определяемые по соглашению сторон.

 3.2.2. За несовершеннолетних детей, до 14 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. Врачи ООО «Исида» 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.

ООО «Исида» предлагает пациентам (законным представителям) подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от предложенной диагностики, лечения.

При отказе пациента (законных представителей) подписать информированное согласие на медицинское вмешательство ООО «Исида» 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, работники ООО «Исида» документируют. На каждого пациента заводится медицинская карта пациента, в которой регистрируются личные данные, исходное состояние, диагноз, ход и результат лечения и иные сведения.

3.2.5. Все полученные в ООО «Исида» или предоставленные пациентами (законными представителями) диагностические материалы (лабораторные исследования, заключения специалистов других медицинских учреждений и т.д.) так же прилагаются к медицинской карте. Амбулаторная карта пациента является собственностью ООО «Исида» 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 также 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 «Исида» 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 7-х календарных дней.

3.2.8. ООО «Исида» 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 «Исида», записывается на прием по тел. 8 (3902)265-437, 8-913-055-6333.

3.3.2. Пациент приходит в центр за 15-20 минут до назначенного времени. Регистратор предоставляет для ознакомления Договор на платные медицинские услуги, который пациент подписывает. Также для ознакомления предоставляются настоящие Правила. Регистратор оформляет медицинскую карту пациента.

3.3.4. Пациент проходит в кабинет врача на консультацию (прием).

3.3.5. В кассе производится денежный расчет с пациентом при оплате наличными средствами с выдачей акта об оказанных услугах и кассового чека. При оплате безналичным расчетом оплата осуществляется через банковский терминал.

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

3.4.1. Порядок возврата 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 акта об оказанных услугах. Выдача денежных средств производится из операционной кассы. Заявление подписывает генеральный директор медицинского центра. Для возврата денег из главной кассы организации составляется расходный кассовый ордер (форма КО-2). Дополнительно к заявлению прикладывается квитанция, подтверждающая произведенную оплату.

При безналичном расчете возврат производится согласно условиям банка исполнителя.

**4. Форма предоставления платных услуг**

4.1 Прием пациентов осуществляется в помещении Клиники по предварительной записи.

Время работы с понедельника по пятницу с 8.00 до 21.00. В субботу и воскресенье с 9.00 до 19.00.

График работы специалистов определяется в рабочем порядке. Порядок работы в праздничные дни устанавливается приказами генерального директора и доводится до пациентов посредством объявлений, размещенных в помещении клиники.

Пациент записывается на необходимые ему медицинские услуги предварительно лично или по телефонам клиники.

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 о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «Исида», Правил поведения пациентов и их законных представителей в ООО «Исида», нарушения этических норм поведения в общественных местах, унижения чести и достоинства сотрудников клиники.

4.8 В случае возникновения спорных ситуаций между пациентом и представителем ООО «Исида», пациент или его законный представитель может обратиться по данному вопросу к главному врачу и генеральному директору. Претензии и споры, возникшие между ООО «Исида» и пациентом и/или законными представителями разрешаются путем переговоров в соответствии с законодательством Российской Федерации. Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является обязательным. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается ООО «Исида» 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 «Исида».

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

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 денег в кассу Организации с выдачей пациенту документа, подтверждающего оплату.

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

**7. Бухгалтерский учет и отчетность**

7.1 Денежные средства, поступающие от оказания платных услуг, подлежат налогообложению в соответствии с действующим законодательством.

**8. Ответственность при предоставлении платных услуг**

 8.1 В соответствие с законодательством Российской Федерации ООО «Исида» несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Положения и/или договора, 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 «Исида» освобождается от ответственности (ч.2 п.1 ст.401 Гражданского Кодекса РФ) за неисполнение или ненадлежащее исполнение платных медицинских услуг, если медицинским персоналом клиники 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 «Исида» 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.).

**9. Контроль за предоставлением платных медицинских услуг**

Контроль за организацией работы по оказанию платных медицинских услуг и качеством выполнения ООО «Исида» платных медицинских услуг населению и порядком взимания денежных средств с населения осуществляют государственные организации, на которые в соответствии с законами и иными правовыми актами федерального и регионального уровня возложена проверка деятельности медицинских учреждений.