

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Поликлиника «Новый взгляд»
/Р.Ш Сафиуллин/
«01» сентября 2023 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
об организации оказания платных медицинских услуг
в ООО «Поликлиника «Новый взгляд»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «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 4 октября 2012 г. № 1006» (далее — Правила);
- Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Лицензией на осуществление медицинской деятельности.

1.2. Настоящее Положение регламентирует порядок предоставления платных медицинских услуг пациентам в частной офтальмологической клинике ООО «Поликлиника «Новый взгляд» (далее — Клиника, Исполнитель).

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

- **Платные медицинские услуги** — медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;
- **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;
- **Потребитель** — физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги 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»;

- **Исполнитель** — медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие платные медицинские услуги в соответствии с договором.

1.4. Платные медицинские услуги — это медицинские услуги, предоставляемые по желанию пациентов:

- сверх установленного объема государственной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- не включенные в указанные программы;
- на иных условиях, чем предусмотрено программами (применение лекарственных препаратов, не входящих в перечень ЖНВЛП, медицинских изделий, не закупаемых за счет бюджетных средств, установление индивидуального поста наблюдения при отсутствии медицинских показаний и др.);
- анонимно (за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ);
- гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, не застрахованным по ОМС, а также гражданам РФ, не проживающим постоянно на территории РФ и не являющимся застрахованными по ОМС.

1.5. Деятельность Клиники по оказанию платных услуг строится на принципах:

- добровольности выбора Пациентом платной услуги;
- полной информированности Пациента о возможных альтернативах в рамках программы государственных гарантий;
- соблюдения медицинских стандартов, клинических рекомендаций и порядков оказания медицинской помощи;
- соблюдения врачебной тайны и защиты персональных данных;
- приоритета защиты прав и законных интересов Потребителя.

1.6. Оказание платных медицинских услуг не должно приводить к снижению объемов и увеличению сроков ожидания оказания медицинской помощи, предоставляемой бесплатно в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы ОМС.

1.7. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми сотрудниками Клиники: врачами-офтальмологами, средним медицинским персоналом, администраторами, сотрудниками регистратуры, бухгалтерии, юридического отдела и иными работниками, участвующими в процессе оказания платных медицинских услуг.

2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГАХ

2.1. В соответствии с п. 4, 6, 12-21 Правил, Клиника обязана предоставить Пациенту и (или) Заказчику достоверную информацию в наглядной и доступной форме.

2.2. Информация, размещаемая на информационных стендах (стойках) в помещении Клиники:

- полное наименование Клиники, адрес места нахождения, ОГРН, ИНН;
- реквизиты лицензии на осуществление медицинской деятельности: номер, срок действия, наименование выдавшего органа, перечень работ (услуг) согласно приложению, к лицензии;
- адрес официального сайта Клиники в сети «Интернет» (при наличии);
- перечень платных медицинских услуг в соответствии с номенклатурой медицинских услуг Минздрава России с указанием цен в рублях;
- сроки ожидания оказания платных медицинских услуг;
- сроки ожидания оказания медицинской помощи, предоставляемой бесплатно в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы ОМС (при участии Клиники в реализации территориальной программы);
- стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации, с учетом которых оказываются услуги (путем размещения ссылок на портал pravo.gov.ru и сайт Минздрава России);
- сведения о медицинских работниках: ФИО, должность, уровень профессионального образования, квалификация, категория, график работы;
- образцы договоров о предоставлении платных медицинских услуг;
- перечень категорий Пациентов, имеющих право на получение льгот, и перечень предоставляемых льгот (при их установлении);
- адреса и телефоны учредителя, территориального органа Росздравнадзора, территориального органа Роспотребнадзора, ТФОМС — для направления обращений и жалоб;
- информация о форме и способах направления обращений (жалоб), почтовый адрес и адрес электронной почты для приема претензий.

2.3. Информация, размещаемая на официальном сайте Клиники в сети «Интернет»:

- вся информация, указанная в п. 2.2 настоящего Положения;
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах;
- порядок оказания медицинской помощи и применяемые стандарты;
- информация о возможности получения отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем стандарт медицинской помощи;
- способы оплаты услуг, реквизиты для безналичных расчетов.

2.4. Информация на информационных стендах должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Клиники. Шрифт информационных материалов должен обеспечивать читаемость с расстояния не менее 30 см.

2.5. При первичном обращении Пациенту в доступной форме предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий. Отказ Пациента от заключения договора на платные услуги не может быть причиной уменьшения видов и объемов бесплатной медицинской помощи.

2.6. При оказании офтальмологических услуг (диагностика, лазерная коррекция зрения, хирургия катаракты, лечение глаукомы, витреоретинальные вмешательства и др.) Пациенту должна быть предоставлена информация:

- о применяемых методах диагностики и лечения;
- о характеристиках используемых искусственных хрусталиков (ИОЛ), контактных линз, вязкоэластиков, лазерного оборудования;
- о возможных альтернативных методах лечения;
- о прогнозируемых результатах и возможных осложнениях.

2.7. Запрещается навязывание платных медицинских услуг. Пациент имеет право отказаться от платной услуги в любой момент до ее фактического оказания.

3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

3.1. Оказание платных медицинских услуг осуществляется на основании письменного **Договора о предоставлении платных медицинских услуг** (далее — Договор), заключаемого между Клиникой и Заказчиком (Пациентом или его законным представителем).

3.2. Договор должен содержать следующие обязательные сведения (п. 23 Правил):

3.2.1. Сведения об Исполнителе:

- наименование и фирменное наименование (при наличии) Клиники;
- адрес места нахождения, ОГРН, ИНН;
- реквизиты лицензии: номер, срок действия, орган, выдавший лицензию, перечень работ (услуг) согласно приложению.

3.2.2. Сведения о Потребителе (Пациенте):

- ФИО (при наличии), адрес места жительства, контактный телефон;
- данные документа, удостоверяющего личность;
- при оказании услуг анонимно — сведения фиксируются со слов Потребителя с соответствующей отметкой.

3.2.3. **Сведения о законном представителе Потребителя** (при оказании услуг несовершеннолетним, недееспособным):

- ФИО, адрес места жительства, телефон;
- данные документа, удостоверяющего личность;

- документ, подтверждающий полномочия (свидетельство о рождении, решение органа опеки и др.).

3.2.4. Сведения о Заказчике (если Заказчик и Пациент — разные лица):

- для физического лица: ФИО, адрес, телефон, паспортные данные;
- для юридического лица: наименование, адрес, ОГРН, ИНН, банковские реквизиты.

3.2.5. Предмет Договора:

- перечень платных медицинских услуг в соответствии с номенклатурой медицинских услуг Минздрава России;
- условия и сроки ожидания оказания услуг;
- ссылка на применяемые стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации.

3.2.6. Стоимость и порядок оплаты:

- полная стоимость услуг в рублях;
- порядок и сроки оплаты (предоплата, поэтапная оплата, постоплата);
- реквизиты для безналичных расчетов.

3.2.7. Права, обязанности и ответственность сторон.

3.2.8. Сведения о лице, заключающем договор от имени

Исполнителя:

- ФИО, должность;
- документ, подтверждающий полномочия (доверенность, устав).

3.2.9. Порядок выдачи медицинской документации:

- гарантия выдачи Пациенту (законному представителю) после исполнения Договора копий медицинских документов, выписок из медицинских документов, отражающих состояние здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, используемых лекарственных препаратах и медицинских изделиях — **без взимания дополнительной платы.**

3.2.10. Порядок изменения и расторжения Договора.

3.2.11. Иные условия, определяемые по соглашению сторон.

3.3. Договор подписывается уполномоченным представителем Клиники (директор, главный врач, действующий на основании доверенности) и Пациентом (Заказчиком). Подпись представителя Исполнителя должна быть заверена печатью Клиники (при наличии).

3.4. К Договору в обязательном порядке прилагается **Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство**, оформленное в соответствии со ст. 20 Федерального закона № 323-ФЗ. В офтальмологии особое внимание уделяется согласию на:

- лазерные вмешательства (ФРК, LASIK, Femto-LASIK и др.);
- хирургические вмешательства (факоэмульсификация катаракты, антиглаукоматозные операции, витрэктомия и др.);
- применение медикаментозного мидриаза (расширения зрачка) с предупреждением о временном снижении остроты зрения и запрете управления транспортными средствами;

- имплантацию интраокулярных линз (ИОЛ) с указанием конкретной модели и ее характеристик.

3.5. Письменное предупреждение о рисках (п. 24 Правил):

До подписания Договора Исполнитель в письменной форме уведомляет Пациента о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского работника, 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 Пациента. Факт ознакомления подтверждается подписью Пациента в Листе информирования.

3.6. Дополнительные услуги (п. 27 Правил):

Если в процессе оказания услуг возникает необходимость в предоставлении дополнительных платных медицинских услуг, не предусмотренных первоначальным Договором, Исполнитель обязан предупредить об этом Пациента и (или) Заказчика. Оказание таких услуг допускается только после оформления нового договора с указанием конкретных дополнительных услуг и их стоимости. Оказание дополнительных услуг без письменного согласия Пациента не допускается.

3.7. Экземпляры Договора (п. 25 Правил):

Договор составляется в 3 (трёх) экземплярах: один хранится у Исполнителя, второй выдается Заказчику, третий — Потребителю (Пациенту). В случае, когда Пациент и Заказчик являются одним лицом, Договор составляется в 2 (двух) экземплярах. Договор хранится в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об архивном деле.

3.8. Смета (п. 26 Правил):

На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Составление сметы по требованию Пациента, Заказчика или Исполнителя является обязательным. Смета является неотъемлемой частью Договора.

4. ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

4.1. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются Прайс-листом, утвержденным директором Клиники. Прайс-лист подлежит размещению в доступном для Пациентов месте и на официальном сайте Клиники.

4.2. Изменение цены после заключения Договора не допускается, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ.

4.3. Оплата услуг производится в рублях:

- наличными денежными средствами с выдачей кассового чека;
- в безналичном порядке (банковские карты, переводы по реквизитам) с выдачей документа, подтверждающего оплату.

4.4. По факту оплаты Клиника выдает Пациенту и (или) Заказчику документ, подтверждающий прием денежных средств, в соответствии с требованиями законодательства о применении контрольно-кассовой техники (кассовый чек, БСО или иной документ).

4.5. Документы для подтверждения расходов (п. 33 Правил):

По письменному обращению Пациента и (или) Заказчика Клиника обязана выдать следующие документы для целей получения налогового вычета, возмещения расходов по ДМС и иных законных целей:

- заверенная копия Договора с приложениями и дополнительными соглашениями;
- справка об оплате медицинских услуг по форме, утвержденной уполномоченным органом (для представления в налоговые органы);
- рецептурный бланк формы № 107-1/у с проставленным штампом «Для налоговых органов Российской Федерации, ИНН _____», заверенный подписью врача и печатью Клиники;
- документы, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, БСО или иной документ, сформированный с применением ККТ).

4.6. Возврат денежных средств (п. 29, 40, 41 Правил):

- При отказе Пациента от оказания платных медицинских услуг после заключения Договора, оплата подлежит возврату в порядке, установленном Правилами и Законом «О защите прав потребителей».
- Полная сумма возвращается, если отказ произошел до начала оказания услуги.
- Возвращается часть суммы за вычетом фактически понесенных расходов Клиники (стоимость израсходованных материалов, амортизация оборудования, оплата труда персонала за фактически выполненную работу), если услуга была начата.
- Фактически понесенные расходы должны быть документально подтверждены и обоснованы.
- Оплата услуги путем перевода на счет третьего лица, указанного Исполнителем, не освобождает Клинику от обязанности возврата средств при расторжении Договора или оказании услуги ненадлежащего качества.

5. КАЧЕСТВО, БЕЗОПАСНОСТЬ И ВЕДЕНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

5.1. Платные медицинские услуги оказываются в строгом соответствии с:

- Положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, утвержденным Минздравом России;
- Порядками оказания медицинской помощи по профилю «Офтальмология», утвержденными Минздравом России;
- Клиническими рекомендациями, утвержденными Минздравом России и размещенными на официальном сайте Министерства;
- Стандартами медицинской помощи, утвержденными Минздравом России.

5.2. Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утвержденной Минздравом России, и могут предоставляться:

- в полном объеме стандарта медицинской помощи;
- в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств;
- в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, — по письменному согласию Пациента и (или) Заказчика.

5.3. Медицинские услуги оказываются специалистами, имеющими:

- действующий сертификат специалиста или свидетельство об аккредитации по специальности «Офтальмология»;
- действующий документ о повышении квалификации;
- допуск к работе с соответствующим оборудованием (лазерные системы, хирургические микроскопы и др.).

5.4. Клиника гарантирует соблюдение санитарно-эпидемиологических требований:

- стерилизацию офтальмологического инструментария (тонометры, линзы Гольдмана, хирургические наборы) в соответствии с СанПиН;
- безопасность эксплуатации лазерного оборудования, наличие защитных средств для персонала и Пациентов;
- соблюдение режима асептики и антисептики в операционных блоках, процедурных кабинетах;
- правильный учет, хранение и утилизацию лекарственных препаратов, в том числе содержащих наркотические и психотропные вещества.

5.5. **Информирование о состоянии здоровья** (п. 38 Правил):

В процессе оказания офтальмологических услуг Врач обязан предоставлять Пациенту в доступной форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования (визометрия, рефрактометрия, биомикроскопия, офтальмоскопия, ОКТ, периметрия и др.);
- о диагнозе, методах лечения, связанных с ними рисках, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах;
- об используемых при оказании услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях (ИОЛ, контактные линзы, вязкоэластики, лазерные насадки), включая сроки годности, показания и противопоказания к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм медицинское изделие. Данная информация фиксируется в медицинской карте Пациента и/или в Листе информированного согласия.

5.6. **Ведение медицинской документации** (п. 37 Правил):

- Медицинская документация (медицинская карта пациента, получающего помощь в амбулаторных условиях — форма № 025/у, карта пациента, получающего помощь в стационарных условиях —

форма № 003/у, информированные добровольные согласия, протоколы операций и др.) ведется в соответствии с приказами Минздрава России.

- Записи в медицинской документации должны быть своевременными, полными, объективными и разборчивыми.
- Электронные медицинские документы формируются в медицинской информационной системе (МИС) (при наличии) и подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного медицинского работника.
- Срок хранения медицинской документации устанавливается в соответствии с перечнями, утвержденными Минздравом России и Росархивом.

5.7. Особенности оказания услуг иностранным гражданам (п. 39 Правил):

При оказании платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) административно-хозяйственная часть Клиники обеспечивает:

- заключение Договора с указанием гражданства, реквизитов документа, удостоверяющего личность;
- передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации для целей валютного контроля;
- представление первичных статистических данных по формам федерального статистического наблюдения. Ответственность за непредоставление данных в установленном порядке несет Клиника.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Клиника (Исполнитель) обязана:

- предоставить услуги надлежащего качества в согласованные сроки, соответствующие условиям Договора, а при отсутствии таких условий — обязательным требованиям законодательства РФ;
- соблюдать врачебную тайну, обеспечивать конфиденциальность персональных данных Пациента;
- предоставлять по запросу Пациента документы, связанные с оказанием услуг (копии медицинских записей, чеки, Договор, справки для налоговых органов);
- вести книгу отзывов и предложений (в бумажной и/или электронной форме), предоставлять ее по первому требованию Пациента;
- информировать Пациента о временном приостановлении деятельности Клиники для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий;
- обеспечивать возможность получения Пациентом бесплатной медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий при отказе от платных услуг;
- рассматривать и удовлетворять законные требования Пациента в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей».

6.2. Пациент (Потребитель) имеет право:

- на выбор врача, методов диагностики и лечения (в рамках возможностей Клиники и с учетом медицинских показаний);
- на получение полной, достоверной и своевременной информации о состоянии здоровья, плане лечения, рисках и альтернативах;
- на отказ от медицинского вмешательства или от продолжения оказания платной услуги на любом этапе (с оплатой фактически понесенных расходов Клиники);
- на получение копий медицинских документов и выписок без взимания дополнительной платы;
- на возмещение вреда, причиненного жизни или здоровью при оказании платных медицинских услуг ненадлежащего качества;
- на направление обращений и жалоб в органы государственной власти и организации, указанные в п. 2.2 настоящего Положения.

6.3. Пациент (Потребитель) обязан:

- соблюдать режим лечения, назначения и рекомендации медицинского работника;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники, правила поведения пациента в медицинской организации;
- своевременно информировать медицинский персонал об изменении состояния здоровья, появлении побочных эффектов, аллергических реакций;
- предоставлять достоверные сведения, необходимые для оказания медицинской помощи.

7. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА, РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Контроль за соблюдением настоящего Положения, качества оказания платных медицинских услуг и защиты прав Пациентов возлагается на:

- Заместителя главного врача по медицинской части;
- Комиссию по контролю качества медицинской помощи;
- Юридическую службу Клиники.

7.2. Порядок рассмотрения претензий (п. 21 Правил):

- Претензии Пациентов, связанные с качеством оказания платных медицинских услуг, условиями Договора, порядком расчетов, рассматриваются в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей» и Правилами.
- В случае если Клиника не предоставила информацию о порядке направления жалоб, Пациент вправе направить претензию в любой форме и любым способом.
- Срок рассмотрения письменной претензии — не более 10 календарных дней с момента регистрации, если иное не предусмотрено законодательством РФ для конкретных требований (например, 20 дней для устранения недостатков услуги).

- Ответ на претензию направляется Пациенту в письменной форме по указанному им адресу (почтовому или электронному).

7.3. Внутренняя экспертиза качества:

В случае выявления дефектов оказания медицинской услуги, поступления обоснованной жалобы Пациента проводится внутренняя экспертиза качества медицинской помощи с участием главных специалистов Клиники, заведующих отделениями, при необходимости — с привлечением внешних экспертов. Результаты экспертизы оформляются актом и используются для принятия управленческих решений, обучения персонала, предотвращения повторных нарушений.

7.4. Ответственность Исполнителя (п. 51, 52 Правил):

- За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Клиника несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, включая Гражданский кодекс РФ и Закон РФ «О защите прав потребителей».
- Вред, причиненный жизни или здоровью Пациента в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с законодательством РФ.

7.5. Книга отзывов и предложений:

- В помещении Клиники в доступном для Пациентов месте размещается книга отзывов и предложений (в бумажной форме) и (или) обеспечивается техническая возможность направления отзывов в электронной форме через официальный сайт.
- Все записи в книге отзывов подлежат обязательному рассмотрению уполномоченным должностным лицом Клиники в срок не более 5 рабочих дней.
- Результаты рассмотрения и принятые меры фиксируются в журнале учета обращений Пациентов.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения директором Клиники и действует бессрочно до момента замены новой редакцией.

8.2. Все сотрудники Клиники (врачи, средний медицинский персонал, администраторы, бухгалтеры, юристы, сотрудники call-центра) должны быть ознакомлены с настоящим Положением под роспись в течение 3 рабочих дней с даты его утверждения. Новые сотрудники знакомятся с Положением в порядке вводного инструктажа при приеме на работу.

8.3. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся приказом директора в случаях:

- изменения законодательства Российской Федерации в сфере охраны здоровья, защиты прав потребителей, лицензирования медицинской деятельности;

- изменения организационно-правовой формы, структуры или профиля деятельности Клиники;
- выявления системных недостатков в применении настоящего Положения по результатам внутреннего контроля или проверок контролирующих органов.

8.4. Контроль за исполнением настоящего Положения возлагается на главного врача и юридическую службу Клиники.

8.5. При возникновении коллизий между настоящим Положением и действующим законодательством Российской Федерации приоритет имеют нормы законодательства.