

Утверждено
приказом генерального директора
ООО "Ройал Мед"
от "01" сентября 2023 года № 237

Положение о предоставлении платных медицинских услуг Обществом с ограниченной ответственностью "Ройал Мед"

I. Общие положения и информация об исполнителе

1. Настоящее Положение о предоставлении платных медицинских услуг ООО "Ройал Мед" (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. 2300-1 "О защите прав потребителей", постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. № 736 об утверждении "Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

2. Положение определяет порядок и условия предоставления Обществом с ограниченной ответственностью "Ройал Мед" (далее - Общество) гражданам платных медицинских услуг. Юридический адрес: 197183, Санкт-Петербург, улица Школьная, д.2, лит.А, пом.5Н. Платные медицинские услуги оказываются по месту нахождения Общества: 197183, г.Санкт-Петербург, Школьная улица д.2 лит.А пом.5Н. Государственный регистрационный номер 1089847092730, идентификационный номер налогоплательщика 7814401050.

3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

"платные медицинские услуги" - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе, за счет личных средств граждан, на основании договора;

"договор" - это двусторонняя сделка, порождающая взаимные права и обязанности обеих, участвующих в сделке сторон, и влекущая ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по договору;

"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";

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

"исполнитель" - медицинская организация, оказывающая платные медицинские услуги в соответствии с договором;

"заказчик" - физическое лицо, имеющее намерение приобрести платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

"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;

"профилактика" - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания;

"диагностика" - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого - анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;

"лечение" - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

"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.

4. Общество является медицинской организацией частной формы собственности и работает в соответствии с Уставом. Платные медицинские услуги (далее - услуги) предоставляются Обществом на основании государственной лицензии на осуществление медицинской деятельности от 25.12.2019 года регистрационный номер № Л041-01148-78/00338586, действует бессрочно.

Перечень работ (услуг):

При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги):

при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: рентгенологии; сестринскому делу;

при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью; рентгенологии; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической.

Лицензия выдана Комитетом по здравоохранению города Санкт-Петербурга: 191023, г. Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, дом 1, телефон (812) 314-04-43.

5. Медицинская помощь Обществом оказывается амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения).

Формой оказания медицинской помощи является плановая медицинская помощь - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью).

6. Общество не участвует в программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Общество также не оказывает медицинскую помощь по договорам со страховыми компаниями.

7. В Обществе не предусмотрены льготы при оказании услуг.

8. Общество не выдает документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность.

9. Потребитель может получить информацию об оказываемых услугах исполнителем при личной явке, на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (сайт: <https://spb.royal-med.ru/>) или по телефону (812) 496-21-27.

10. Исполнитель размещает на информационном стенде "Информация Потребителя" (далее - информационный стенд) и (или) официальном сайте исполнителя следующую информацию:

- а) наименование;
- б) адрес места нахождения; данные документа, подтверждающего факт внесения сведений 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 Общества в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- в) перечень услуг с указанием цен в рублях;
- г) данные о медицинских работниках, участвующих в предоставлении услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- д) сведения о режиме работы;
- е) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- ж) копию учредительного документа;
- з) копию лицензии;
- к) другие сведения, относящиеся к предмету договора и предоставлению услуг.

11. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам предоставления, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

II. Условия предоставления услуг

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 и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2. Медицинская помощь при предоставлении услуг организуется и оказывается:

- а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;
- б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации;
- в) на основе клинических рекомендаций;
- г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации.

3. Услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации (приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.10.2017 г. № 804н "Об утверждении номенклатуры медицинских услуг"), 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.

III. Информация об исполнителе и предоставляемых услугах

1. Информация об исполнителе и предоставляемых им услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьями 8 - 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".
2. Исполнитель предоставляет потребителю и (или) заказчику следующую информацию:
 - а) адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;
 - б) адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при его наличии);
 - в) информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.
3. Исполнитель представляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика выписку из единого государственного реестра юридических лиц.
4. Исполнитель в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" предоставляет информацию о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номер, срок действия, информацию об органе, выдавшем лицензию. В случае временного приостановления деятельности медицинской организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий информировать потребителей путем размещения информации на сайте организации либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность медицинской организации будет приостановлена.
5. Информация, указанная в пунктах 1 - 4 раздела III настоящего Положения, доводится до сведения потребителей посредством размещения на сайте медицинской организации в сети "Интернет" (при его наличии) и на информационном стенде (стойке) медицинской организации в наглядной и доступной форме неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей услуги.
6. Исполнитель в обязательном порядке доводит до сведения потребителя и (или) заказчика следующую информацию:
 - а) перечень услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, с указанием цен в рублях;
 - в) стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются услуги, путем размещения на сайте исполнителя (при наличии у исполнителя такого сайта) ссылок на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационном стенде;
 - г) сроки ожидания предоставления услуг;
 - д) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
 - е) график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении услуг;
 - ж) образцы договоров;
 - з) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот.
7. При заключении договора потребителю и (или) заказчику предоставляется в доступной форме информация об услугах, содержащая следующие сведения:
 - а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), применяемые при предоставлении услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;
 - б) о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей услуги (его профессиональном образовании и квалификации);

в) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8. В договоре должна содержаться информация об уведомлении потребителя и (или) заказчика о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации.

9. Потребитель и (или) заказчик может направить обращение (жалобу) в органы государственной власти и организации в письменной форме.

Почтовые адреса на которые может быть направлено обращение (жалоба) размещаются на информационном стенде Общества и на официальном сайте: <https://spb.royal-med.ru/>.

10. При предъявлении потребителем и (или) заказчиком требований, в том числе при обнаружении недостатков оказанной услуги (работы), исполнитель рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

IV. Порядок заключения договора и оплаты услуг

1. Договор заключается потребителем и (или) заказчиком с исполнителем в письменной форме и должен содержать следующую информацию:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование (при наличии) медицинской организации - юридического лица, адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

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

б) сведения о потребителе (при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения фиксируются со слов потребителя услуги):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и телефон, данные документа, удостоверяющего личность;

в) 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;

г) 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;

д) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

е) стоимость услуг, сроки и порядок их оплаты;

ж) условия и сроки ожидания услуг;

з) сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя:

фамилия, имя и отчество (при наличии);

должность;

документ, подтверждающий полномочия указанного лица;

и) подписи исполнителя и потребителя (заказчика);

к) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

л) порядок изменения и расторжения договора;

м) 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 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; и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

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

3. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя.

В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах (кроме случаев заключения договора дистанционным способом).

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

4. На предоставление услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя и (или) заказчика или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

5. В случае если при предоставлении услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных услуг, не предусмотренных договором, исполнитель предупреждает об этом потребителя и (или) заказчика.

Без оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с указанием конкретных дополнительных услуг и их стоимости исполнитель не вправе предоставлять услуги на возмездной основе, если иное не оговорено в основном договоре.

6. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения услуг договор расторгается, при этом потребитель и (или) заказчик оплачивают исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

7. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором.

8. Потребителю и (или) заказчику в случаях, установленных законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных услуг (кассовый чек).

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

а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);

б) справка об оплате услуг по установленной форме;

в) рецептурный бланк, с проставленным штампом "Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации.

V. Порядок предоставления услуг

1. Исполнитель предоставляет 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 услуг должно соответствовать этим требованиям.

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

3. Исполнитель обязан при предоставлении услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

4. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

а) 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;

б) об используемых при предоставлении 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.

5. При предоставлении услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) исполнитель передает сведения об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с 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.

6. При оказании услуг обязанность исполнителя по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем и (или) заказчиком по договору, возникает в соответствии с главой III Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

7. Оплата услуги потребителем и (или) заказчиком путем перевода средств на счет третьего лица, указанного исполнителем (в письменной форме), не освобождает исполнителя от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем и (или) заказчиком суммы как при отказе от исполнения договора, так и при оказании услуг (выполнении работ) ненадлежащего качества, в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

VI. Ответственность исполнителя при предоставлении услуг

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

2. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате оказания услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.