Правила оказания платных медицинских услуг физическим лицам ООО «ДЕЛЬФИН»

Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления Обществом с ограниченной ответственностью «ДЕЛЬФИН» гражданам платных медицинских услуг.
2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

«платные медицинские услуги» — медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан на основании Договоров (далее — Договор);

«пациент» — физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с Договором. На пациента распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

«заказчик» — физическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с Договором в пользу пациента;

«исполнитель» — Общество с ограниченной ответственностью «ДЕЛЬФИН», медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности ЛО-39-01-001960 от 13 июля 2018 г. выданная Министерством здравоохранения Калининградской области по адресу г. Калининград, ул. Д. Донского, 1, тел (4012) 310-110; перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией:

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 в педиатрии;

при оказании первичной специализированной медико—санитарной помощи в амбулаторных условиях по:

- стоматологии общей практики;
- стоматологии ортопедической;
- стоматологии терапевтической;
- стоматологии хирургической;

При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги):

- экспертиза качества медицинской помощи;
- экспертиза временной нетрудоспособности.

Настоящие Правила оказания платных медицинских услуг физическим лицам являются неотъемлемой частью Общих правил предоставления платных медицинских услуг для физических лиц.

Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объёму и срокам оказания, определяются по соглашению сторон Договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

Условия и форма предоставления платных медицинских услуг

1. Общество с ограниченной ответственностью «ДЕЛЬФИН» (Далее — Исполнитель) оказывает платные медицинские услуги в соответствии с Федеральным законом от 11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006, Порядками оказания медицинской помощи, утвержденными Министерством здравоохранения Российской Федерации, настоящими Правилами.
2. Любое заинтересованное лицо может получить на информационном стенде (стойке) исполнителя по адресу: 236022, Россия, Калининградская область, г. Калининград, ул. Озерная 45 а также на сайте https://novaproff.ru/ точную информацию о видах и стоимости оказываемых исполнителем медицинских услуг, условиях, порядке и форме предоставления и порядке оплаты, информацию о наименовании исполнителя, адресе места нахождения, данных регистрационного документа о внесении сведений об Исполнителе в Единый государственный реестр юридических лиц, регистрирующем органе, сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень услуг, составляющих медицинскую деятельность, наименование, адрес места нахождения и телефон регистрирующего органа), об уровне профессионального образования и квалификации специалистов (медицинских работников), участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, режиме работы исполнителя, графике работы указанных специалистов, адресе и телефоне 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.
3. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию пациента и (или) заказчика: копию устава исполнителя; копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность исполнителя.
4. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни пациента (заказчика) при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации”.
5. Платные медицинские услуги предоставляются исполнителем при наличии информированного добровольного согласия пациента (законного представителя пациента), данного пациентом (заказчиком) путем подписания Договора на предоставление платных медицинских услуг либо отдельного бланка.
6. Предоставление платных медицинских услуг оформляется Договором, которым, наряду с настоящими Правилами, регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.
7. Исполнитель оказывает платные медицинские услуги как лично, так и с привлечением третьих лиц, оставаясь ответственным перед пациентом (заказчиком) за исполнение условий заключенного Договора.
8. Услуги оказываются по ценам согласно Прейскуранту цен, утверждаемому Главным врачом исполнителя. Прейскурант размещается в доступном для посетителей месте медицинском учреждении исполнителя, а также на сайте.
9. Сроки оказания медицинских услуг согласовываются пациентом (заказчиком) и исполнителем в заключенном Договоре на основании сроков, установленных Прейскурантом цен, с учетом конкретных технических возможностей исполнителя и требований законодательства РФ.
10. При опоздании пациента на приём более чем на 15 минут, для исключения ущемления прав других пациентов, исполнитель имеет право отказать в обслуживании пациента в текущий момент и перенести время приёма на имеющееся свободное в течение этого или другого дня.

Порядок и форма предоставления платных медицинских услуг

1. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.
2. В случае, если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.
3. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия пациента (законного представителя пациента), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.
4. Исполнитель предоставляет пациенту (законному представителю пациента) 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.
5. Исполнитель обязан при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.
6. Исполнителем после исполнения договора выдаются пациенту по его требованию (законному представителю пациента) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

Порядок оформления договора на оказание платных едицинских услун

1. Оформление Договора осуществляется на основании обращения пациента (заказчика) и, в случаях, установленных законодательством РФ, предъявления им документов, удостоверяющим личность. При желании пациент (заказчик) может заказать услуги по проведению исследования анонимно.
2. Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй – у пациента.
3. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию пациента (заказчика) или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.
4. Пациент (заказчик) обязан выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений. В противном случае исполнитель не может гарантировать качество предоставляемой услуги.
5. Информация о номере заказа, присвоенном в заключаемом с пациентом (заказчиком) Договоре, является конфиденциальной. Исполнитель не несет ответственности за последствия получения информации третьими лицами о номере заказа, возникшие в результате намеренного или неосторожного разглашения ее пациентом (заказчиком).
6. Пациент (заказчик) обязан хранить Договор и кассовый чек до полного расчета с исполнителем и получения результатов.
7. Получение пациентом (заказчиком) консультации врача, выполнение исполнителем исследования либо иной, предусмотренной в Договоре услуги, является моментом исполнения исполнителем своих обязательств по Договору предоставления платных медицинских услуг.

Порядок расчетов

1. Пациент (заказчик) обязан полностью оплачивать оказанные ему услуги путем внесения денежной суммы в кассу исполнителя, либо иным способом, предусмотренным действующим законодательством, Договором и настоящими Правилами.

2. При оплате Договора предусмотрен как наличный, так и безналичный расчет, в том числе с использованием банковских карт.
3. Подтверждением исполнения обязанности пациента (заказчика) по оплате услуг по безналичному расчету является зачисление денежных средств на счет исполнителя.
4. Пациенту (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца).

Льготы

1. Исполнителем могут устанавливаться скидки на определённые услуги в зависимости от проводимых акций и спецпредложений.
2. Размер и условия предоставления скидок утверждается приказом Главного врача и размещается в доступном для потребителей месте.
3. Исполнитель оставляет за собой право на предоставление иных видов скидок в порядке, утвержденном внутренним (локальным) актом.

Изменения условий договора, расторжение договора

1. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных Договором, исполнитель обязан предупредить об этом пациента (заказчика). Без согласия пациента (заказчика) дополнительные медицинские услуги не предоставляются.
2. Срок проведения дополнительных исследований исчисляется с момента оформления дополнительного заказа.
3. Результаты проведенных дополнительных исследований выдаются только после полной оплаты услуг в соответствии с Договором, дополнительным заказом.
4. В случае отказа пациента после заключения Договора от получения медицинских услуг Договор расторгается. Исполнитель информирует пациента (заказчика) о расторжении Договора по инициативе пациента, при этом пациент (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору.

Ответственность сторон

1. В случае невозможности выполнения исполнителем заказанных услуг по техническим или иным объективным причинам, существенного нарушения сроков оказания услуг, указанных в Договоре, пациент (заказчик) имеет право по своему выбору:
    - отказаться от исполнения услуг по заключенному Договору, в части касающейся нарушения обязательств исполнителя, и потребовать в этой части возврата уплаченной суммы;
    - сделать заказ повторно или переоформить Договор с зачетом внесенных денежных средств.
2. Возврат и зачет денежных средств осуществляется в день предъявления письменного требования по документу, удостоверяющему личность пациента (заказчика) с предоставлением заключенного Договора и кассового чека.
3. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение Договора, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение, произошло вследствие непреодолимой силы, по вине пациента (заказчика), а также по иным основаниям, независящим от действий исполнителя.
4. В необходимых случаях документы, удостоверяющие личность, представляемые пациентом (заказчиком), проверяются исполнителем на подлинность и действительность по внешним признакам с разумной

тщательностью. Исполнитель не несет ответственности за последствия возможной фальсификации документов, удостоверяющих личность и/или указание пациентом (заказчиком) иных недостоверных сведений.
5. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
6. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.
7. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Главный врач ООО «ДЕЛЬФИН».

Иные условия

Сведения о пациенте (заказчике), факте обращения за медицинской помощью, диагнозе и иные сведения о состоянии здоровья и частной жизни лица (персональные данные), полученные в результате обследования и лечения в связи с оказанием исполнителем медицинских услуг, относятся к категории врачебной тайны и не подлежат разглашению третьим лицам, кроме случаев, установленных действующим законодательством РФ. Обработка персональных данных Заказчика/пациента осуществляется с соблюдением требований федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» исключительно в целях надлежащего исполнения заключенного с Заказчиком Договора, в научных и исследовательских целях, либо в иных установленных действующим законодательством РФ случаях. Подпись Заказчика на Договоре подтверждает его согласие на обработку указанных им персональных данных в вышеперечисленных целях исполнителем, иными привлеченными исполнителем лицами, список которых размещается в доступном для посетителей месте по адресу исполнителя.

Разрешение претензий

1. Все разногласия сторон Договора на оказание платных медицинских услуг решаются путем переговоров, при предъявлении пациентом (заказчиком) оригинала заключенного с исполнителем Договора на предоставление платных медицинских услуг, либо иных идентифицирующих пациента (заказчика) данных.
2. Каждая поступившая претензия пациента (заказчика) рассматривается администрацией исполнителя в сроки, установленные законом «О защите прав потребителя», после чего пациенту (заказчику) дается ответ в соответствии с утвержденной исполнителем процедурой.
3. Требования к письменному обращению пациента определяются ст. 7 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество…, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, … излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. На основании ст. 11, в случае, если в письменном обращении не указана фамилия пациента, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
4. Требования, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть заявлены пациентом (заказчиком) при принятии оказанной услуги или в ходе оказания услуги либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги, в течение 3-х дней с момента оказания медицинской услуги исполнителем.
5. Жалобы и предложения пациентов (заказчиков), внесенные в Книгу отзывов и предложений рассматриваются уполномоченным сотрудником исполнителя в соответствии с Инструкцией по ведению Книги отзывов и предложений.
6. Лично обратиться к руководству ООО «ДЕЛЬФИН» можно в приемные часы главного врача. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. (ст. 3 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ).