

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «Реал-Вита»»

_____ С.Ю. Ситников
(подпись, печать)

«02» декабря 2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРАВИЛАХ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
В ДЕТСКОМ МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ
«РЕАЛ-ВИТА»

Благовещенск, 2024

Настоящее Положение разработано на основании Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Постановления Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 «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» и иных нормативных актов Российской Федерации, регламентирующих предоставление платных медицинских услуг, и определяют порядок и условия предоставления обществом с ограниченной ответственностью «Реал-Вита» (далее – медицинский центр) платных медицинских услуг.

Настоящее Положение – документ, регламентирующий поведение пациента (или законных представителей пациента) при обращении в Медицинский центр.

Положение обязательно для пациентов/законных представителей пациента, обратившихся за получением медицинской помощи, а также для иных лиц, находящихся на территории Медицинского центра.

1. Основные понятия.

1.1. «Медицинский центр» - детский медицинский центр «Реал-Вита» ООО «Реал-Вита», медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги;

1.2. «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;

1.3. «Заказчик» – лицо, заключающее договор на оказание платных медицинских услуг, и на которое возлагается обязанность оплачивать оказываемые по договору медицинские услуги;

1.4. «Пациент»* – лицо, которому оказываются медицинские услуги в соответствии с договором. Пациент может одновременно быть Заказчиком по договору;

1.5. «Законный представитель»* – лицо, представляющее интересы недееспособного лица, являющегося Пациентом по договору: родитель, усыновитель, опекун, попечитель. Законный представитель может являться одновременно Заказчиком по договору;

1.6. «Доверенное лицо»* – лицо, которое представляет интересы Заказчика и (или) Пациента по договору и которому Пациент (его Законный представитель) доверяет получать информацию о состоянии здоровья Пациента и иные сведения, относящиеся к врачебной тайне;

1.7. «Информированное добровольное согласие» – выраженное в письменной форме установленного образца согласие Пациента или его Законного представителя на медицинское вмешательство.

1.9. «Прейскурант услуг» – перечень платных медицинских услуг, оказываемых в ООО «Центр современной педиатрии» с указанием их стоимости.

1.10. «Программа медицинского обслуживания» – оплаченный авансом комплексный пакет услуг, оказываемых Пациенту на заранее оговоренных условиях.

* Далее везде, где это не влечет двойственного толкования, под термином «Пациент» понимается как сам пациент, так и его законный представитель, либо его доверенное лицо.

2. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах.

2.1. ООО «Реал-Вита» зарегистрировано по юридическому адресу: 675005, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Театральная, 170.

Адрес фактического осуществления деятельности: 675005, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Театральная, 170.

Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (ОГРН 1142801010956).

Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО41-01123-28/00312275, выдана Министерством здравоохранения Амурской области. Дата предоставления лицензии: 15.03.2017. Срок действия: бессрочно.

2.2. Медицинский центр предоставляет платные медицинские услуги на основании Договора, заключенного между Медицинским центром и Заказчиком/Пациентом, в соответствии с перечнем работ (услуг), указанным в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

2.3. Цены и перечень предоставляемых платных медицинских услуг устанавливаются Директором ООО «Реал-Вита» и могут быть изменены без уведомления Пациента. Прейскурант размещен в свободном доступе на информационных стендах и стойках медицинского центра, а также на интернет-сайте медицинского центра <https://realvita.ru/>.

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

2.5. При оказании платных медицинских услуг Медицинский центр обеспечивает граждан доступной и достоверной информацией, размещенной на информационных стендах и стойках:

- 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;
- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с Территориальной программой;
- сведения о медицинских работниках, оказывающих платные медицинские услуги, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы Медицинского центра, график работы медицинских работников;
- адреса и телефоны органов исполнительной власти Амурской области 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. Порядок заключения договора и оформления медицинских документов.

3.1. Оказание медицинской помощи осуществляется на основании Договора о предоставлении платных медицинских услуг, дополнительных соглашений и приложений к нему. Договор заключается в письменной форме при первом посещении Медицинского центра до оказания медицинских услуг.

3.2. Для оформления документов необходимо наличие паспорта. За несовершеннолетних детей документы (за исключением информированных добровольных согласий для несовершеннолетних пациентов в возрасте старше пятнадцати лет или больных наркоманией несовершеннолетних в возрасте старше шестнадцати лет в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об охране здоровья граждан», за исключением случаев оказания им медицинской помощи в соответствии с частями 2 и 9 статьи 20 указанного Федерального закона) подписывают родители или законные представители.

Законному представителю необходимо предъявить следующие документы:

- паспорт (или иной документ, удостоверяющий личность);
- свидетельство о рождении ребенка (паспорт для ребенка старше 14 лет) или иные правоустанавливающие документы.

3.3. Пациентам, получающим медицинские услуги по программам ДМС, необходимо предъявить паспорт и полис ДМС или гарантийное письмо на оплату медицинских услуг от страховой компании. В оформлении договора может быть отказано, если пациент не предоставил указанные документы.

3.4. После заключения договора оформляется Информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства, включенные в перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, утвержденный приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2012 г. № 390н, которое подписывается Пациентом, а также согласие на обработку персональных данных. При оформлении информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство Пациент вправе определить лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья и другая информация, относящаяся к врачебной тайне.

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

3.6. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него оформляется в письменной форме, подписывается пациентом или его законным представителем, медицинским работником и хранится в медицинской документации пациента. При отказе пациента подписать информированное согласие на медицинское вмешательство Медицинский центр имеет право отказать в предоставлении услуги согласно действующему законодательству, за исключением пациентов, нуждающихся в оказании экстренной медицинской помощи (ст. 20 ФЗ № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ»).

3.7. На каждого пациента заводится медицинская карта, заполнение которой осуществляется медицинскими работниками в соответствии с правилами оформления медицинской документации, утвержденными приказами МЗ РФ. Медицинская карта является собственностью Медицинского центра и хранится согласно действующему законодательству.

4. Порядок выдачи медицинских документов.

4.1. Медицинские документы (их копии) и выписки из них 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».

4.2. Рекомендации по лечению, направления на инструментальные и лабораторные исследования, лекарственные назначения и проч. документация, относящаяся непосредственно к процессу лечения, выдается лечащим врачом во время приема.

4.3. Выписки из медицинских карт, справки для предъявления в государственные органы и прочие медицинские документы, требующие определенного времени для их подготовки, оформляются и выдаются по письменному заявлению Пациента. Для подачи заявления о выдаче подобных документов необходимо обратиться в регистратуру.

4.4. При необходимости заверения медицинской документации печатями организации следует обратиться в регистратуру Медицинского центра.

4.5. Сведения, составляющие врачебную тайну, могут быть предоставлены только самому пациенту и лицам, предоставившим нотариально оформленную доверенность. Предоставить информацию можно лицам, которых пациент письменно внес в согласие на предоставление информации, относящихся к врачебной тайне. Адвокату пациента (законных представителей) информация, относящаяся к врачебной тайне, предоставляется только по предъявлению доверенности, заверенной нотариусом.

5. Порядок оказания платных медицинских услуг.

5.1. Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с режимом работы Медицинского центра:

- понедельник – пятница: с 8:30 ч. до 20:00 ч.;
- суббота: с 9:00 ч. до 16:00 ч.;
- воскресенье: с 9:00 ч. до 14:00 ч.

5.2. В случае изменения графика работы, режима оказания услуг все изменения публикуются на интернет-сайте <https://realvita.ru/>.

5.3. Запись на прием и консультации осуществляется:

- по телефонам +7 (4162) 66-03-03, +7 (924) 675-32-44;
- через интернет-сайт <https://realvita.ru/>;
- при личном визите – у сотрудника регистратуры.

5.4. Лабораторные исследования проводятся без предварительной записи, по факту обращения пациента в Медицинский центр в часы его работы с учетом требований преаналитического этапа лабораторной диагностики.

5.5. Пациенты, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи, принимаются вне очереди.

5.6. Первичным приемом считается первое обращение пациента в рамках одного случая острого или обострения хронического заболевания. Повторными считаются вторая и последующие консультации.

5.7. Во избежание задержек в получении медицинских услуг при первом обращении Пациент приходит в Медицинский центр за 15-20 минут до назначенного времени приема.

5.8. В случае опоздания Пациента более, чем на 20% времени, отведенного на прием, из-за возможного снижения качества предоставляемых медицинских услуг пациенту будет предложен прием у другого врача или иного специалиста той же специальности при наличии такой возможности и свободного времени у соответствующего специалиста. В противном случае Медицинский центр оставляет за собой право на перенос приема на более поздний срок или другой день.

5.9. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при заключении договора.

5.10. Если пациент самостоятельно принимает решение об отмене приема, необходимо заранее предупредить об этом администратора Медицинского центра по одному из телефонов +7 (4162) 66-03-03, +7 (924) 675-32-44, желательно, не менее чем за 24 часа.

5.11. Пациенты и их сопровождающие, находящиеся в Медицинском центре, должны соблюдать правила санитарно-эпидемиологического режима и правила внутреннего распорядка.

5.12. Медицинский центр оставляет за собой право отказать Пациенту и сопровождающим его лицам в обслуживании в случаях несоблюдения Положения о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг, нарушения этических норм поведения, унижения чести и достоинства сотрудников Медицинского центра.

5.13. Пациенту может быть отказано в оказании платных медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у Пациента противопоказаний к определенному методу диагностики, при нахождении Пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия Пациента либо сопровождающих его лиц угрожают жизни и здоровью медицинского персонала, либо нарушают общественный порядок.

5.14. После получения медицинских услуг пациент подписывает акт выполненных работ. Подписанный акт считается подтверждением надлежащего оказания услуг Медицинским центром.

6. Порядок предоставления платных медицинских услуг несовершеннолетним пациентам.

7.1. Прием пациентов до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей. В случае посещения врача ребенком с иным лицом, не являющимся законным представителем, прием осуществляется только при предъявлении письменной доверенности от законного представителя. Бланк доверенности может быть получен в регистратуре Медицинского центра.

7.2. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство пациентов, не достигших 15 лет, может быть подписано только родителем/законным представителем. Это означает, что медицинское вмешательство, требующее подписания информированного добровольного согласия, проводится только в сопровождении пациента до 15 лет его родителем или законным представителем.

7.3. В случае прибытия на прием ребенка в возрасте от 0 до 15 лет без законных представителей либо уполномоченного ими лица, Медицинский центр оставляет за собой право отказать в его обслуживании, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи, предусмотренных действующим законодательством РФ.

7.4. Прием пациентов старше 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей только с разрешения пациента.

7.5. Пациенты, достигшие возраста 15 лет, дают информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство/отказ от медицинского вмешательства самостоятельно.

7.6. Информация о состоянии здоровья пациентов в возрасте от 0 до 15 лет предоставляется их законным представителям. Информация о состоянии здоровья пациентов в возрасте от 15 до 18 лет предоставляется самим пациентам, и их родителям/законным представителям до достижения пациентами совершеннолетия.

7. Порядок предоставления платных медицинских услуг на дому.

8.1. Оказание платных медицинских услуг на дому осуществляется в рамках плановой медицинской помощи по адресу проживания Пациента согласно режиму работы Медицинского центра.

8.2. Заявки на оказание медицинских услуг на дому осуществляются:

- по телефонам +7 (4162) 66-03-03, +7 (924) 675-32-44;
- через интернет-сайт <https://realvita.ru/>;
- при личном визите – у сотрудника регистратуры.

8.3. Обслуживание на дому осуществляется медицинскими работниками согласно графику работы и зоне территориальной удаленности.

8.4. Отсутствие Пациента по факту визита врача по адресу, предоставленному при оформлении вызова врача на дом, а также отказ Пациента принять врача по причинам, зависящим от Пациента, рассматриваются как отказ от предоставления медицинской услуги.

8.5. В случае форс-мажорной ситуации оказание услуги на дому может быть перенесено на следующий день, о чем Пациент будет уведомлен.

8.6. Оплата медицинской услуги, оказанной на дому, принимается врачом, при этом врач предоставляет Пациенту акт выполненных работ и кассовый чек.

8. Порядок оплаты медицинских услуг.

9.1. Оплата медицинских услуг производится путем внесения Пациентом/Заказчиком денежных средств в кассу Медицинского центра или их перечисления на расчетный счет Медицинского центра на основании договора, содержащего согласованный сторонами перечень платных медицинских услуг с указанием их стоимости в соответствии с Прейскурантом цен, действующим на момент оказания услуги.

9.2. Оплата оказанных медицинских услуг производится в день их оказания, если иное не предусмотрено в Дополнительном соглашении к договору на оказание платных медицинских услуг.

9.3. В кассе производится денежный расчет с пациентом при оплате наличными средствами с применением контрольно-кассовой машины и выдачей документов строгой финансовой отчетности (кассового чека, приходного ордера). При оплате безналичным расчетом оплата осуществляется через банковский терминал.

9.4. По письменному заявлению Пациента/Заказчика Медицинский центр выдает документы, подтверждающие фактические расходы Пациента/Заказчика на оказанные медицинские услуги с целью получения социального налогового вычета, в течение 10 рабочих дней с момента поступления заявления на их выдачу. Для получения бланка заявления необходимо обратиться в регистратуру Медицинского центра.

9.5. Возможно получение Пациентом платных медицинских услуг на условиях аванса с последующим списанием денежных средств с клиентского счета после факта оказания услуг. Условия данной системы оплаты приведены в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

9.6. Медицинские услуги в рамках Программ медицинского обслуживания оказываются на условии 100% предоплаты, согласно условиям Договора на оказание платных медицинских услуг и Дополнительным соглашениям к нему.

9. Обращения пациентов.

10.1. В случае возникновения претензий к качеству медицинской помощи, работе Медицинского центра и ее сотрудников, претензий сервисного характера Пациент вправе обратиться с соответствующим устным либо письменным предложением, заявлением или жалобой любым удобным способом:

- через официальный сайт: <https://realvita.ru/>;
- по электронной почте: wok5007@mail.ru;
- по телефонам +7 (4162) 66-03-03, +7 (924) 675-32-44;
- в книге жалоб и предложений, запросив ее у сотрудников регистратуры;
- на приеме у главного врача Медицинского центра по предварительной записи (через электронную почту или по телефону).

10.2. Жалобы рассматриваются администрацией Медицинского центра согласно Порядку рассмотрения жалоб пациентов в течение 10 рабочих дней с момента ее получения.

10. Порядок возврата пациенту денежных средств.

11.1. Возврат денежных средств Пациенту/Заказчику производится на основании письменного заявления с указанием фамилии, имени, отчества при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий).

После рассмотрения заявления главным врачом, а также согласования результатов рассмотрения заявления директором Медицинского центра, Пациенту производится возврат денежных средств в сроки, указанные в договоре на оказание платных медицинских услуг, заключенный при обращении в Медицинский центр.

11.2. Возврат денежных средств Пациенту, оплаченных в безналичной форме, осуществляется безналичным путем на банковскую карту держателя при предъявлении кассового чека и кредитной (платежной) карты. Денежные средства, уплаченные в кассу наличными, возвращаются также наличными. Порядок возврата денежных средств не зависит от способа оплаты услуг.

11. Качество предоставляемых медицинских услуг.

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

- а) в соответствии с Положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, утверждаемым Минздравом РФ;
- б) в соответствии с Порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Минздравом РФ;
- в) на основе Клинических рекомендаций;
- г) с учетом Стандартов медицинской помощи, утверждаемых Минздравом РФ.

12.2. Платные медицинские услуги предоставляются в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде отдельных консультаций или медицинских

вмешательств. Платные медицинские услуги могут оказываться в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

12.3. Осложнения, наступившие после оказания медицинской услуги вследствие несоблюдения (нарушения) пациентом рекомендаций, данных врачом-специалистом (предписанный режим, временные ограничения в выборе продуктов питания, назначенные лекарственные препараты, режим физической и солнечной активности и т.д.) не являются показателем ненадлежащего качества услуги и основанием для претензий к Медицинскому центру.

12.4. Возможные реакции организма, вызванные спецификой медицинских методик (технологий), являющиеся нормальной реакцией организма на физическое вмешательство или химическое воздействие лекарственных препаратов, о которых пациент был заранее предупрежден медицинским работником, не являются показателем ненадлежащего качества услуги и основанием для претензий к Медицинскому центру.

12.5. При получении медицинских услуг Пациент должен сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания; информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг; подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство либо отказ от медицинского вмешательства.

12.6. Пациенты, находящиеся на лечении, должны соблюдать режим лечения. Несоблюдение рекомендаций врача может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

12.7. Медицинский центр освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы (военные действия, эпидемии, чрезвычайные ситуации и т.п.), а также в случаях несоблюдения пациентом рекомендаций врача, в т.ч. рекомендаций по предписанному режиму.

12. Дополнительная информация.

Очень важно осознание такого факта, что все вместе: высокая квалификация врачей, техническая оснащенность Медицинского центра, применение новейших методов диагностики и лечения и прочее все же недостаточно для получения наилучшего результата при оказании медицинской услуги, для этого требуется активное участие самого Пациента (Законных представителей).

ООО «Реал-Вита» оставляет за собой право внесения изменений в данное Положение. Все изменения отображаются на официальном сайте Медицинского центра <https://realvita.ru/>.