

СОГЛАСОВАНО
с профсоюзным комитетом
ГБОУЗ МОКМЦ
Председатель профкома


Л.М. Григорьева
«01» сентября 2023 года



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач
ГБОУЗ МОКМЦ

Е.Ю. Тарбаев
«01» сентября 2023 года

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ НЕМЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
В ГОБУЗ МОКМЦ
с 01 сентября 2023 года**

I. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила предоставления платных немедицинских услуг (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ред. от 24.07.2023 г.), Федеральным законом от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (ред. от 19.12.2022 г.), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 04.08.2023 г.), постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. № 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».

1.2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

"платные немедицинские услуги" - услуги, представляющие собой бытовые, сервисные, транспортные и иные немедицинские услуги, не являющиеся обязательными при создании условий для оказания медицинской помощи, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договоры);

"заказчик" - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные немедицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные немедицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

"потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение получить платные немедицинские услуги либо получающее платные немедицинские услуги лично в соответствии с договором.

Потребитель, получающий платные немедицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

"исполнитель" – ГОБУЗ МОКМЦ.

Понятие "потребитель" применяется также в значении, установленном Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

1.3. Платные немедицинские услуги предоставляются исполнителем на основании перечня работ (услуг), в соответствии с требованиями, предъявляемыми к ним действующим законодательством Российской Федерации.

1.4. Требования к платным немедицинским 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.

1.5. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя и (или) заказчика.

II. Условия предоставления платных немедицинских услуг.

2.1. Основанием для оказания платных немедицинских услуг являются:

- отсутствие соответствующих услуг в программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – программа) и территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - территориальная программа).

- добровольное желание пациента получить немедицинскую услугу на возмездной основе.

2.2. Порядок определения цен (тарифов) на немедицинские услуги, предоставляемые исполнителем, устанавливается Министерством здравоохранения Мурманской области.

2.3. Исполнителем обеспечивается бесплатная, доступная и достоверная информация, включающая в себя сведения о перечне платных немедицинских услуг с указанием их стоимости и условий предоставления данных услуг.

III. Информация об исполнителе и предоставляемых им немедицинских услугах.

3.1. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных немедицинских услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьями 8 – 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

3.2. Исполнитель обязан предоставить потребителю и (или) заказчику следующую информацию:

- наименование юридического лица (исполнителя);

- адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица (территориально обособленного структурного подразделения юридического лица), основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;

- адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").

3.3. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика выписку из единого государственного реестра юридических лиц.

3.4. В случае временного приостановления деятельности медицинской организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей путем размещения информации на сайте медицинской организации либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность медицинской организации будет приостановлена.

3.5. Помимо информации, предусмотренной пунктами 3.1. – 3.4. настоящих Правил, исполнитель обязан довести до сведения потребителя и (или) заказчика следующую информацию:

а) перечень платных немедицинских услуг, с указанием цен в рублях;

б) сроки ожидания предоставления платных немедицинских услуг;

в) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных немедицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

г) график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных немедицинских услуг;

д) образцы договоров;

е) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных немедицинских услуг, в случае их установления Министерством здравоохранения Мурманской области;

ж) адреса и телефоны Министерства здравоохранения Мурманской области, исполнительного органа субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и территориального фонда обязательного медицинского страхования (далее - органы государственной власти и организации).

3.6. Информация, указанная в пунктах 3.1. – 3.4. настоящих Правил, доводится до сведения потребителей посредством размещения на сайте медицинской организации в сети "Интернет" и на информационных стендах (стойках) медицинской организации в наглядной и доступной форме.

Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные немедицинские услуги.

3.7. Исполнитель доводит до потребителя и (или) заказчика информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также сообщает почтовый адрес или адрес электронной почты, на которые может быть направлено обращение (жалоба).

В случае если такая информация исполнителем не предоставлена, потребитель и (или) заказчик вправе направить обращение (жалобу) в любой форме и любым способом.

3.8. При предъявлении потребителем и (или) заказчиком требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной немедицинской услуги), 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 немедицинских услуг.

4.1. Договор заключается потребителем и (или) заказчиком с исполнителем в письменной форме.

4.2 Договор должен содержать следующую информацию:

а) сведения об исполнителе:

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

б) сведения о потребителе (при оказании платных немедицинских 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;

- наименование и адрес заказчика – юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

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

е) стоимость платных немедицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

ж) условия и сроки ожидания платных немедицинских услуг;

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

- фамилия, имя, отчество (при наличии);

- должность;

- документ, подтверждающий полномочия указанного лица;

и) подписи исполнителя и потребителя (заказчика), а в случае если заказчик является юридическим лицом, - должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

к) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

л) порядок изменения и расторжения договора;

м) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

4.3. Договор составляется в 3-х экземплярах, один из которых остается у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2-х экземплярах (кроме случаев заключения договора дистанционным способом). Договор хранится в порядке, определенном законодательством Российской Федерации об архивном деле в Российской Федерации.

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

4.5. В случае если при предоставлении платных немедицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных немедицинских услуг, не предусмотренных договором, учреждение обязано предупредить об этом потребителя и (или) заказчика.

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

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

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

4.9. Медицинская организация выдает иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов.

4.10. В целях защиты прав потребителя медицинская организация по обращению потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные немедицинские услуги:

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

б) справка об оплате немедицинских услуг по установленной форме.

4.11. Заключение договора и оплата немедицинских услуг заказчиком в случаях, если

заказчик выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

V. Порядок предоставления платных немедицинских услуг.

5.1. Исполнитель предоставляет платные немедицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к таким услугам.

5.2. В случае если федеральным законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству немедицинских услуг, качество предоставляемых платных немедицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

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

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

5.5. При оказании платных немедицинских 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".

5.6. Оплата немедицинской 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 немедицинских услуг (выполнении работ) ненадлежащего качества, в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

VI. Права и обязанности потребителя и (или) заказчика при получении платных немедицинских услуг.

6.1. Потребитель и (или) заказчик обязан оплатить предоставленную исполнителем немедицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

6.2. Потребитель и (или) заказчик обязан выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной немедицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений.

6.3. В случае несоблюдения Исполнителем обязательств по срокам исполнения услуг Потребитель (заказчик) вправе по своему выбору:

- назначить новый срок оказания услуги;
- потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги;
- потребовать исполнения услуги другим специалистом;
- расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков в установленном порядке.

VII. Особенности оказания немедицинских услуг (выполнения работ) при заключении договора дистанционным способом

7.1. Договор может быть заключен посредством использования сети "Интернет" на основании ознакомления потребителя и (или) заказчика с предложенным исполнителем описанием немедицинской услуги (дистанционный способ заключения договора).

7.2. При заключении договора дистанционным способом потребителю должна быть

предоставлена возможность ознакомиться со следующей информацией:

- а) наименование (фирменное наименование) медицинской организации;
- б) основной государственный регистрационный номер исполнителя;
- в) номера телефонов и режим работы исполнителя;
- г) идентификационный номер налогоплательщика;
- д) информация об оказываемой услуге (выполняемой работе), предусмотренная статьей 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей";
- е) способы оплаты услуги (работы);
- ж) адреса, в том числе адреса электронной почты, по которым принимаются обращения (жалобы) и требования потребителей и (или) заказчиков.

7.3. Указанная в пункте 6.2. настоящих Правил информация или ссылка на нее размещается на главной странице сайта исполнителя в сети "Интернет".

7.4. Договор с потребителем и (или) заказчиком считается заключенным со дня оформления потребителем и (или) заказчиком соответствующего согласия (акцепта), в том числе путем совершения действий по выполнению условий договора, включая внесение частично или полностью оплаты по договору с учетом положений статей 16.1 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Со дня получения согласия (акцепта) и осуществления потребителем и (или) заказчиком частичной или полной оплаты по нему все условия договора остаются неизменными и не должны корректироваться исполнителем без согласия потребителя и (или) заказчика.

7.5. При заключении договора исполнитель представляет потребителю и (или) заказчику подтверждение заключения такого договора. Указанное подтверждение должно содержать номер договора или иной способ идентификации договора, который позволяет потребителю и (или) заказчику получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

По требованию потребителя и (или) заказчика исполнителем направляется потребителю и (или) заказчику экземпляр заключенного договора (выписки из него), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

7.6. Идентификация потребителя и (или) заказчика в целях заключения и (или) исполнения договора, заключенного дистанционным способом, может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

Согласие (акцепт) должно быть подписано электронной подписью потребителя и (или) заказчика (простой, усиленной неквалифицированной или усиленной квалифицированной) и усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

7.7. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем немедицинскую услугу в порядке и сроки, которые установлены договором, заключенным с исполнителем, с учетом положений статей 16.1 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

7.8. При заключении договора дистанционным способом отказ потребителя и (или) заказчика от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

7.9. Потребитель и (или) заказчик могут направить исполнителю в любой форме и любым, включая дистанционный, способом требования, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной платной немедицинской услуги), а исполнитель обязан принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

VIII. Ответственность исполнителя и контроль за предоставлением платных немедицинских услуг.

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

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