

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО Стоматологическая поликлиника

«Аполлония» от 10.04.2016 г.

С.А.Смолярова



## Положение

### об информировании пациента при получении платных услуг в медицинской организации

#### ООО СП «Аполлония»

#### I. Общие положения.

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
2. Настоящее Положение регулирует отношения, возникающие при необходимости доведения до пациентов информации об оказании платных услуг в ООО СП «Аполлония».

#### II. Права пациентов ООО СП «Аполлония» в сфере информирования при получении платных услуг

3. Пациент вправе получать всю необходимую информацию о платных медицинских услугах.
4. ООО СП «Аполлония» обязана предоставлять пациенту подробную информацию о свойствах и условиях предоставления платной медицинской услуги до ее оказания, а также о цене и условиях оплаты, о договоре на оказание платных медицинских услуг и вытекающих из него правах, обязанностях и ответственности, в том числе о возможностях предъявления претензий к ООО СП «Аполлония».
5. ООО СП «Аполлония» обязана предоставить пациенту в доступной форме полную информацию о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.
6. Пациент вправе получать дополнительную информацию о предлагаемых услугах.
7. Пациент имеет право на получение достоверной информации в доступной и понятной для него форме на русском языке.
8. Информация, предоставляемая пациенту об услуге, не должна приписывать услуге отсутствующие у них свойства или присваивать им особые свойства, если в действительности их свойства не отличаются от свойств всех аналогичных услуг.

#### III. Организация информирования пациентов о медицинской организации и предоставляемых ею платных услугах

9. ООО СП «Аполлония» предоставляет пациенту сведения, указанные в п. 11 настоящего Положения, посредством размещения соответствующей информации:  
- на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"; или  
- на информационных стендах (стойках) медицинской организации.

10. ООО СП «Аполлония» организует непосредственное информирование пациентов при их личном обращении по вопросам оказания платных медицинских услуг.

11. ООО СП «Аполлония» предоставляет пациентам информацию, содержащую следующие сведения:

а) для юридического лица - наименование и фирменное наименование (если имеется);

б) 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;

адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);

г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

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

е) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

ж) 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.

#### **IV. Непосредственное информирование пациентов при их личном обращении в ООО СП «Аполлония» по вопросам оказания платных медицинских услуг**

12. Организацию непосредственного информирования пациентов по вопросам оказания платных медицинских услуг при их личном обращении в ООО СП «Аполлония» осуществляют администраторы, консультанты и лица, их замещающие или выполняющие обязанности (далее – специалист )

13. Специалист, выслушав пациента, рассмотрев и проанализировав представленные материалы:

- разъясняет ему интересующие его вопросы оказания платных медицинских услуг в ООО СП «Аполлония»;
- знакомит с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006, с Правилами предоставления платных медицинских услуг в ООО СП «Аполлония», Правилами поведения пациента в ООО СП «Аполлония»;
- информирует о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- оказывает необходимое организационное содействие;
- предоставляет информацию, указанную в п. 11 настоящего Положения;
- информирует пациента о его правах и обязанностях при оказании платных медицинских услуг, о правах и обязанностях ООО СП «Аполлония».

14. Специалист по требованию пациента предоставляет ему в доступной форме информацию, содержащую следующие сведения:

- а) о порядках оказания медицинской помощи и порядке (стандартах) медицинской помощи, применяемых при предоставлении платных медицинских услуг;
- б) о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- в) о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

15. Специалист предоставляет для ознакомления по требованию пациента:

- а) копию учредительного документа ООО СП «Аполлония» - юридического лица;
- б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность ООО СП «Аполлония» в соответствии с лицензией.

16. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о пациенте в кабинете одновременно ведётся прием только одного пациента.

17. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником Центра в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

18. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении лица, не достигшего возраста, установленного частью 5 статьи 47 и частью 2 статьи 54

настоящего Федерального закона, или лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство.

19.. В случае, если пациент обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию подразделения ООО СП «Аполлония», пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

#### **V. Непосредственное информирование пациентов при их личном обращении к генеральному директору по вопросам оказания платных медицинских услуг.**

20. Личный прием пациентов генеральным директором (либо лицом, его замещающим) производится согласно графику, по предварительной записи.

21. Во время личного приема Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность, имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме.

22. Пациенту необходимо полностью изложить суть своего вопроса, а также представить имеющиеся у него документы.

23. Директор, (либо лицо его замещающее) выслушав Пациента, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, консультирует Пациента и разъясняет ему интересующие его вопросы оказания платных медицинских услуг в ООО СП «Аполлония».

24. В случае если Пациент обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию организации, ему дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

25. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации обращений. В остальных случаях готовится письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В ходе личного приема генеральный директор (лицо, замещающее его) уведомляет пациента о том, кому будет поручено рассмотрение обращения и подготовка ответа.

26. Поручение фиксируется в журнале регистрации обращений.

27. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке (утвержден приказом руководителя).

28. Директор ООО СП «Аполлония» при рассмотрении обращения пациента в пределах своей компетенции может приглашать на прием врачей, средних медицинских работников, иной персонал организации.

29. Результатом является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился пациент, либо направление поручения для рассмотрения обращения пациента в уполномоченный орган в соответствии с компетенцией.