

Приложение 1
к Приказу № 24
от «17» августа 2023г.



«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО «Концепт Смайл»
И.П. Харченко Харченко И.П.
«17» августа 2023г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «КОНЦЕПТ СМАЙЛ»

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг (далее – Положение) в ООО «Концепт Смайл» (далее – Исполнитель) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским Кодексом Российской Федерации, Налоговым Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006», Уставом ООО «Концепт Смайл» и определяет порядок и условия предоставления платных медицинских услуг в ООО «Концепт Смайл».

2. Для целей настоящего Положения используются следующие термины и определения:

- **«Платные медицинские услуги»** - медицинские услуги, 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 медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу Потребителя;

- **«Потребитель»** - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. В значении Федерального закона «О защите прав потребителей» **Потребитель** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

- **«Исполнитель»** - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие платные медицинские услуги в соответствии с договором;

- **«Медицинская организация»** - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

3. Платные медицинские услуги предоставляются ООО «Концепт Смайл» на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № № ЛО41-01107-72/00670310, выданной 14.08.2023 Департаментом здравоохранения Тюменской области 7(625048 г. Тюмень, ул. Малыгина, д. 48, телефон +7 (3452) 42-78-00), срок действия лицензии: бессрочно.

4. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам предоставления, определяются по соглашению сторон Договора на оказание платных медицинских услуг, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

5. Настоящее Положение доводится Исполнителем до сведения потребителя и (или) Заказчика посредством размещения копии Положения на информационном стенде Исполнителя и на сайте Исполнителя, размещенном в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – «Интернет») по адресу: www.Conceptsmile72.ru.

I. Условия предоставления платных медицинских услуг

6. При заключении договора на предоставление платных медицинских услуг Исполнитель предоставляет Потребителю и (или) Заказчику в доступной форме информацию о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - программа) и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - территориальная программа).

7. Исполнитель имеет право оказывать платные медицинские услуги:

а) анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

б) гражданам иностранных государств, лицам без гражданства и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории;

8. Порядок определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги, предоставляемые Исполнителем, устанавливается и утверждается руководителем Исполнителя. Оплата платных медицинских услуг производится Заказчиком и (или) Потребителем в соответствии с Прейскурантом, действующим у Исполнителя на момент получения платных медицинских услуг.

9. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских 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 всеми медицинскими организациями;

в) на основе клинических рекомендаций;

г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи).

10. Платные медицинские услуги, оказываемые Исполнителем, соответствуют номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и предоставляются 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 им платных медицинских услугах

11. Информация об Исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах доводится до сведения Потребителей в соответствии со статьями 8 - 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» посредством размещения информации на информационном стенде Исполнителя и на сайте Исполнителя в сети «Интернет» по адресу: www.Conceptsmile72.ru.

12. Исполнитель - юридическое лицо предоставляет Потребителю и (или) Заказчику следующую информацию:

а) адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица, адрес осуществления деятельности юридического лица, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;

б) адрес своего сайта в «Интернет» (при его наличии);

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

г) перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, с указанием цен в рублях;

д) стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские 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 информационных стендах;

е) сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

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

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

и) образцы договоров на платные медицинские услуги;

к) перечень категорий Потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления руководителем Исполнителя;

л) адреса и телефоны 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.

13. Исполнитель представляет для ознакомления по требованию Потребителя и (или) Заказчика выписку из единого государственного реестра юридических лиц или единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей.

14. Исполнитель в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» предоставляет Заказчику и (или) Потребителю информацию о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию.

В случае временного приостановления деятельности Исполнителя для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий Исполнитель информирует Потребителей путем размещения информации на сайте медицинской организации либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность Исполнителя будет приостановлена.

15. Информация, указанная в пунктах 12 - 14 настоящего Положения, доводится до сведения Потребителей посредством размещения на сайте медицинской организации в сети «Интернет» (при наличии у медицинской организации такого сайта) и на информационных стендах Исполнителя в наглядной и доступной форме.

Исполнитель обеспечивает доступ к информации, размещенной на информационных стендах (стойках), неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Исполнителя: понедельник-пятница: с 9.00 до 21.00, суббота с 10.00 до 16.00.

16. При заключении договора Исполнитель предоставляет Потребителю и (или) Заказчику в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

б) информацию о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);

в) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

17. Договор на платные медицинские услуги содержит информацию 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, и правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей в ООО «Концепт Смайл».

18. 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 (при наличии), 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.

При предъявлении Потребителем и (или) Заказчиком требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской 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» и составляющие 10 (десять) дней с момента предъявления Потребителем и (или) Заказчиком таких требований.

IV. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

19. Договор на оказание платных услуг заключается Потребителем и (или) Заказчиком с Исполнителем в письменной форме.

20. Договор на платные медицинские услуги содержит 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;
- наименование и адрес Заказчика - юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

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

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

ж) условия и сроки ожидания платных медицинских 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) 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 платных медицинских 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;

н) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

21. 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.

22. 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.

23. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета (заказ-наряд). Ее составление по требованию Потребителя и (или) Заказчика или Исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

23. При необходимости предоставления дополнительных медицинских услуг на возмездной основе, не предусмотренных договором и (или) Заказ-нарядом, Исполнитель обязан предупреждает об этом Потребителя и (или) Заказчика.

Предоставление Исполнителем дополнительных медицинских услуг на возмездной основе возможно только после оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг, если иное не оговорено в основном договоре.

24. При предоставлении платных медицинских услуг расходы, связанные с оказанием гражданам медицинской помощи в экстренной форме, предоставляется Исполнителем без взимания платы за эти услуги.

24. В случае отказа Потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается, при этом Потребитель и (или) Заказчик оплачивают Исполнителю фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

25. Потребитель и (или) Заказчик обязаны оплатить оказанную Исполнителем медицинскую услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором.

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

27. В целях защиты прав Потребителя Исполнитель по обращению Потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы Потребителя и (или) Заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

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

б) справку об оплате медицинских 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;

28. Заключение договора и оплата медицинских услуг Заказчиком в случаях, если Заказчик выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию Потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

V. Порядок предоставления платных медицинских услуг

29. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве – обязательным требованиям Федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, предъявляемым к таким услугам.

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

31. При предоставлении платных медицинских услуг Исполнитель соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

32. 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 платных медицинских 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.

33. При предоставлении платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) Исполнитель обеспечивает передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации.

34. При оказании платных медицинских 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».

35. Оплата медицинской 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 медицинских услуг (выполнении работ) ненадлежащего качества, в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

VI. Особенности оказания медицинских услуг (выполнения работ) при заключении договора дистанционным способом

36. Договор может быть заключен посредством использования сети «Интернет» (при наличии у Исполнителя сайта) на основании ознакомления Потребителя и (или) Заказчика с предложенным Исполнителем описанием медицинской услуги (дистанционный способ заключения договора).

37. При заключении договора дистанционным способом Исполнитель предоставляет Потребителю возможность ознакомления со следующей информацией:

а) наименование (фирменное наименование) медицинской организации – Исполнителя;

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) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер лицензии, сроки ее действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию);

з) адреса, в том числе адреса электронной почты, по которым принимаются обращения (жалобы) и требования Потребителей и (или) Заказчиков.

38. С указанной в пункте 37 настоящего Положения информация Потребитель может ознакомиться на главной странице сайта исполнителя в сети «Интернет» по адресу: www.Conceptsmile72.ru.

39. 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 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.

40. При заключении договора Исполнитель представляет Потребителю и (или) Заказчику подтверждение заключения такого договора, содержащее номер и дату заключения договора.

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.

41. 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.

42. Потребитель и (или) Заказчик обязаны оплатить оказанную Исполнителем медицинскую услугу в порядке и сроки, которые установлены договором, заключенным с исполнителем, с учетом положений статей 16 и 37 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

43. При заключении договора дистанционным способом отказ Потребителя и (или) Заказчика от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

44. 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 медицинской услуги), а Исполнитель обязан принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

VII. Ответственность Исполнителя при предоставлении платных медицинских услуг

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

46. Вред, причиненный жизни или здоровью Пациента в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.