



Коммунистический пр-т, д. 54
г. Горно-Алтайск, Республика Алтай
649000

Коммунистический пр-т, т. 54
Горно-Алтайск кала, Алтай Республика
649000

Тел. 8-388-22-2 20 78, факс 2 73 42
E-mail: minzdrav@med04.ru

Тел. 8-388-22-2 20 78, факс 2 73 42
E-mail: minzdrav@med04.ru

16.03.2017 № 1476
На № _____

Руководителям медицинских организаций,
подведомственных Министерству
здравоохранения Республики Алтай

О направлении Памятки потребителю платных медицинских услуг

Министерством здравоохранения Республики Алтай во исполнение пункта 5 Плана мероприятий к Всемирному дню защиты прав потребителей на территории Республики Алтай в 2017 году, утвержденного распоряжением Правительства Республики Алтай от 22 февраля 2017 года № 94-р разработана Памятка потребителю платных медицинских услуг.

Изучением официальных сайтов медицинских организаций установлено отсутствие информации, предусмотренной пунктом 11 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 (далее - Правила). Информация либо отсутствует, либо тексты Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, локальных правовых актов, графики работы, перечень услуг, цены, перечень лиц, участвующих в оказании платных услуг и т.д. не актуализированы.

С целью устранения нарушений требований федерального законодательства в части информирования населения о порядке предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг **в срок до 20 марта 2017 года необходимо:**

назначить приказом должностных лиц, ответственных за систематическую актуализацию информации о предоставлении платных медицинских услуг в медицинской организации;

обновить информационные стенды для потребителей, и официальные сайты медицинских организаций, разместив в полном объеме информацию, предусмотренную пунктом 11 Правил и настоящую Памятку;

обеспечить выполнение требований пункта 12 Правил в части доступа информации неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги. Информационные стенды (стойки) расположить рядом с регистратурой в

доступном для посетителей месте и оформить таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

Также обеспечить доступ к прилагаемой Памятке потребителю платных медицинских услуг.

И.о. министра

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Мунатов', with a long horizontal stroke extending to the right.

В.Ю.Мунатова

ПАМЯТКА
потребителю платных медицинских услуг
в медицинских организациях Республики Алтай

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Платные медицинские услуги оказываются медицинскими организациями в соответствии с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006.

В настоящей памятке используются следующие основные понятия:

«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 (далее - договор);

«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального [закона](#) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

«заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

«исполнитель» - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

Какие медицинские услуги можно получить на платной основе

Медицинские организации, подведомственные Министерству здравоохранения Республики Алтай, участвующие в реализации программы и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, имеют право предоставлять платные медицинские услуги:

а) на иных условиях, чем предусмотрено программой, территориальными программами и (или) целевыми программами, по желанию потребителя (заказчика), включая в том числе:

установление индивидуального поста медицинского наблюдения при лечении в условиях стационара;

применение лекарственных препаратов, не входящих в [перечень](#) жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, если их назначение и

применение не обусловлено жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень, а также применение медицинских изделий, лечебного питания, в том числе специализированных продуктов лечебного питания, не предусмотренных стандартами медицинской помощи;

б) при предоставлении медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

в) гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;

г) при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных [статьей 21](#) Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", и случаев оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме.

Платные медицинские услуги предоставляются медицинскими организациями на основании [перечня](#) работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном [порядке](#).

Как устанавливаются цены на платные медицинские услуги

Порядок определения цен (тарифов) на медицинские услуги, предоставляемые медицинскими организациями, являющимися бюджетными и казенными государственными (муниципальными) учреждениями, устанавливается Министерством здравоохранения республики Алтай.

Цены на платные медицинские услуги устанавливаются медицинскими организациями самостоятельно.

Медицинские организации иных организационно-правовых форм определяют цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно.

ШАГ ПЕРВЫЙ

С какой информацией Вам необходимо ознакомиться до обращения за получением платных медицинских услуг

Перед обращением за получением платных медицинских услуг Вам необходимо ознакомиться на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», либо на информационных стендах (стойках) медицинской организации с информацией, содержащей 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;

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) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;

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

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

з) адреса и телефоны Министерства здравоохранения Республики Алтай и Территориального органа Роспотребнадзора по Республике Алтай.

Если вы сочли, что цены и квалификация врачей вам подходят, следующим шагом станет обращение за получением платных медицинских услуг

ШАГ ВТОРОЙ

Какая информация должна предоставляться Вам при обращении за получением платных медицинских услуг

При обращении за получением платных медицинских услуг Вам в доступной форме должна быть предоставлена информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи **без взимания платы** в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - соответственно программа, территориальная программа).

Отказ потребителя от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому потребителю без взимания платы в рамках программы и территориальной программы.

Дополнительная информация, предоставляемая по Вашему требованию

Исполнитель обязан предоставить для ознакомления по Вашему требованию:

а) копию Устава медицинской организации;

б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией.

При заключении договора по Вашему требованию должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядка оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

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

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

Условия предоставления платных медицинских услуг

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

Исполнитель обязан предоставить Вам (законному представителю потребителя) по требованию и в доступной форме информацию:

о состоянии 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.

При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

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.

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.

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.

ШАГ ТРЕТИЙ

Заключение договора и оплата медицинских услуг

До заключения договора исполнитель в письменной форме должен уведомить Вас о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

Договор заключается в письменной форме и должен содержать:

а) сведения об исполнителе: наименование и фирменное наименование (если имеется) медицинской организации, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

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

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон Потребителя (законного представителя потребителя);

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

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

д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

Один экземпляр договора передается Вам, второй находится у исполнителя.

На предоставление платных медицинских услуг по Вашему требованию может быть составлена смета, при этом она является неотъемлемой частью договора.

В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить Вас об этом.

Без Вашего согласия исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя 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».

Вы обязаны оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

Вам 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)).

После исполнения договора Вам выдаются медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние здоровья после получения платных медицинских услуг.

Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским [кодексом](#) Российской Федерации и [Законом](#) Российской Федерации "Об организации страхового дела в Российской Федерации".

Возможность расторжения договора

В случае Вашего отказа после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует Вас о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом Вы обязаны оплатить исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

Ответственность исполнителя и контроль за предоставлением платных медицинских услуг

Если Вам оказали некачественную услугу, Вы можете потребовать по своему выбору:

назначить новый срок оказания услуги; потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом;

расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков. За нарушение установленных договором сроков исполнения услуг Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» предусмотрена неустойка 3% от стоимости услуг за каждый день просрочки.

Для этого нужно обратиться в медицинскую организацию с письменной претензией, составленной в двух экземплярах. Претензия обязательно должна быть подписана и содержать дату ее составления. Один экземпляр претензии

вручается представителю медицинской организации под роспись на втором экземпляре, который остается у потребителя.

Если у Вас отказываются принимать претензию, ее нужно отправить по почте заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении. В случае если медицинская организация отказывается удовлетворить Ваши требования добровольно, спор придется разрешать в суде.

Медицинская организация освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

Контроль за соблюдением Правил предоставления платных медицинских услуг осуществляет Территориальный орган Роспотребнадзора по Республике Алтай в рамках установленных полномочий.