

**Положение
об информировании потребителей при получении
платных медицинских услуг в
ОАО «Новая Поликлиника-Астрахань»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ 30.05.2026г. № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Настоящее Положение регулирует отношения, возникающие при необходимости доведения до потребителей информации об оказании платных медицинских услуг в ОАО «Новая Поликлиника-Астрахань» (далее по тексту – Поликлиника).

**2. Права потребителей Поликлиники в сфере информирования
при получении платных услуг**

2.1. Потребитель вправе получать всю необходимую информацию о медицинских услугах, предоставляемых Поликлиникой.

2.2. Поликлиника обязана предоставить потребителю 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 Поликлинике.

2.3. Поликлиника обязана предоставить потребителю 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.

2.4. Потребитель вправе получать дополнительную информацию о предлагаемых услугах.

2.5. Потребитель вправе по письменному заявлению получать информацию:

а) о состоянии своего 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;

в) документы, подтверждающие фактические расходы потребителя (заказчика) на получение платных медицинских услуг и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения.

2.6. Потребитель имеет право на получение достоверной информации в доступной и понятной для него форме на русском языке.

2.7. Информация, предоставляемая Потребителю об услуге, не должна приписывать услуге отсутствующие у нее свойства или присваивать ей особые свойства, если в действительности ее свойства не отличаются от свойств аналогичных услуг.

3. Организация информирования потребителей о Поликлинике

и предоставляемых ею платных услугах

3.1. Поликлиника предоставляет Потребителю сведения посредством размещения на сайте Поликлиники в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на информационных стендах (стойках) Поликлиники следующую информацию:

- а) полное наименование организации;
- б) адрес места нахождения организации, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;
- в) адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- г) информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- д) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер, срок действия, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- е) перечень предоставляемых платных медицинских услуг с учетом номенклатуры медицинских услуг с указанием цен в рублях;
- ж) правила предоставления Исполнителем платных медицинских услуг гражданам;
- з) порядок и условия предоставления бесплатной медицинской помощи Исполнителем в соответствии с утвержденными объемами территориальной программой обязательного медицинского страхования;
- и) сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой без взимания платы в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы;
- к) режим работы Исполнителя;
- л) график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- м) правила поведения пациента в медицинской организации;
- н) адреса и телефоны Министерства здравоохранения Астраханской области, Управления Росздравнадзора по Астраханской области и Управления Роспотребнадзора по Астраханской области;
- о) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- п) образцы договоров;
- р) стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основе которых (соответственно) оказываются платные медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя в сети "Интернет" (при его наличии) ссылок на Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети "Интернет", на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций.

3.2. Поликлиника предоставляет для ознакомления по требованию Потребителя и (или) Заказчика выписку из единого государственного реестра юридических лиц.

3.3. Поликлиника в установленном порядке по заявлению Потребителя (Заказчика) предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) 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.

3.4. Поликлиника в соответствии с пунктом 2 статьи 9 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" до сведения Потребителя доводит информацию об осуществлении Исполнителем медицинской деятельности, о регистрационном номере лицензии, дате предоставления лицензии, а также о лицензирующем органе, предоставившем лицензию, размещением на информационных стендах и на официальном сайте в сети Интернет.

3.4. Поликлиника, оказав платную медицинскую услугу, единоразово бесплатно выдает Потребителю медицинские документы, непосредственно связанные с оказанной услугой, отражающие состояние его здоровья (сведения о результатах обследования, диагнозе) на бумажном носителе в единственном экземпляре. Если Потребитель не истребовал указанные документы после получения услуги, Исполнитель считается выполнившим свои обязанности. Последующая выдача копий документов осуществляется на платной основе по заявлению.

4. Непосредственное информирование потребителей при их личном обращении в Поликлинику по вопросам оказания платных медицинских услуг

4.1. Непосредственное информирование потребителя по вопросам оказания платных медицинских услуг при их личном обращении в ОАО «Новая Поликлиника-Астрахань» осуществляют работники регистратуры и колл-центра.

4.2. Работники регистратуры, выслушав потребителя:

- разъясняет ему интересующие его вопросы оказания платных медицинских услуг в Поликлинике;

- знакомят с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг ОАО «Новая Поликлиника-Астрахань» и настоящим Положением;

- информирует о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи бесплатно в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи по месту жительства или в Поликлинике в рамках утвержденных объемов;

- оказывает необходимое организационное содействие;

- предоставляют информацию, указанную в п.п. 3.1. настоящего Положения;

- информируют потребителя о его правах и обязанностях при оказании платных медицинских услуг, о правах и обязанностях Поликлиники.

4.3. Работником регистратуры при заключении договора потребителю должна быть предоставлена в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) о порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применяемых 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) о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
в) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

4.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о потребителях работником регистратуры одновременно ведётся прием только одного потребителя.

4.5. В случае, если потребитель обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию отдела регистратуры, потребителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

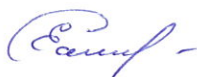
4.6. Медицинским работником, осуществляющим оказание медицинских услуг, предоставляется информация Потребителю о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи в соответствии с Приложением № 1 к Правилам предоставления ОАО «Новая Поликлиника-Астрахань» платных медицинских услуг.

Заместитель генерального директора
по медицинской части



Е.В.Юдина

Юрисконсульт



Е.Е.Сапожникова