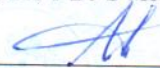


УТВЕРЖДАЮ
Главный врач СПб ГБУЗ «КРБ им. В.А.Насоновой»



О.В. Инамова
30 сентября 2024 года

Положение

**об информировании потребителей и (или) заказчиков при
получении платных медицинских услуг в
Санкт-Петербургском государственном бюджетном
учреждении здравоохранения
«Клиническая ревматологическая больница № 25»
имени В.А.Насоновой**

(СПб ГБУЗ «КРБ им. В.А.Насоновой»)

город Санкт-Петербург
2024 год

1. Общие положения

1.1. Положение об информировании потребителей и (или) заказчиков при получении платных медицинских услуг в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Клиническая ревматологическая больница № 25» имени В.А.Насоновой (СПб ГБУЗ «КРБ им. В.А.Насоновой») (далее по тексту – Положение) разработано в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившими силу постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006», Правилами предоставления платных медицинских услуг в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Клиническая ревматологическая больница № 25» имени В.А.Насоновой.

1.2. Настоящее Положение регулирует отношения, возникающие при необходимости доведения до потребителей и (или) заказчиков информации об оказании платных медицинских услуг в СПб ГБУЗ «Клиническая ревматологическая больница № 25» имени В.А.Насоновой (далее по тексту – медицинская организация).

2. Права потребителей и (или) заказчиков, медицинской организации в сфере информирования при получении платных медицинских услуг

2.1. Потребитель и (или) заказчик вправе получать всю необходимую информацию о платных медицинских услугах, оказываемых в медицинской организации.

2.2. Медицинская организация обязана предоставить потребителю и (или) заказчику подробную информацию о порядке 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 медицинской организации.

2.3. Медицинская организация обязана предоставить потребителю и (или) заказчику 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 и (или) заказчик вправе получать дополнительную информацию о предлагаемых услугах.

2.5. Потребитель и (или) заказчик имеет право на получение достоверной информации в доступной и понятной для него форме на русском языке.

3. Организация информирования потребителей и (или) заказчиков о медицинской организации и предоставляемых ею платных медицинских услугах

3.1. Медицинская организация предоставляет потребителям и (или) заказчикам посредством размещения на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) доступную и достоверную информацию, содержащую следующие сведения:

а) адрес медицинской организации, основной государственный регистрационный номер (ОГРН), идентификационный номер налогоплательщика (ИНН);

б) информацию о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию.

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.

в) адрес сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

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

д) перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, с указанием цен в рублях; прейскурант с указанием наименования и цены услуг, оказываемых на платной основе, и сведения о порядке и форме их оплаты;

е) сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с территориальной программой;

ё) стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте медицинской организации 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;

ж) сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

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

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

к) образцы договоров;

л) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления учредителем медицинской организации, медицинской организацией;

м) адреса и телефоны учредителя, 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).

н) 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".

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

4. Непосредственное информирование потребителей и (или) заказчиков при их личном обращении в медицинскую организацию по вопросам оказания платных медицинских услуг

4.1. Организация непосредственного информирования потребителей и (или) заказчиков по вопросам оказания платных медицинских услуг при их личном обращении в медицинскую

организацию осуществляется сотрудниками амбулаторно-консультативного отделения платных медицинских услуг (далее по тексту – отделение платных услуг).

4.2. Сотрудник отделения платных услуг, выслушав потребителя и (или) заказчика, рассмотрев и проанализировав представленные документы:

- разъясняет ему интересующие его вопросы оказания платных медицинских услуг в медицинской организации;
- предоставляет для ознакомления Правила предоставления платных медицинских услуг в СПб ГБУЗ «КРБ им. В.А.Насоновой», Правила внутреннего распорядка и поведения пациентов и посетителей в медицинской организации;
- оказывает необходимое организационное содействие;
- предоставляет информацию, указанную в главе 3 настоящего Положения;
- информирует пациента о его правах и обязанностях при оказании платных медицинских услуг;
- по требованию потребителя и (или) заказчика сотрудник отделения платных услуг предоставляет для ознакомления:

а) копию устава медицинской организации;

б) выписку из единого государственного реестра юридических лиц.

4.3. При заключении договора потребителю и (или) заказчику сотрудником отделения платных услуг предоставляется в доступной форме следующая информация:

4.3.1. 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);

4.3.2. 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;

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

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

4.3.5. об обязанности потребителя и (или) заказчика соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации:

- До заключения договора потребитель и (или) заказчик в письменной форме уведомляется о том, что не соблюдение указаний (рекомендаций медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу) в том числе назначенного режима лечения может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой не возможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

другие сведения, относящиеся к предмету договора.

4.4. В случае, если потребитель и (или) заказчик обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию отделения платных услуг, потребителю (заказчику) дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.