Приложение № 1

к приказу № 239 от 30.08.2023г.

**П О Л О Ж Е Н И Е**

**об информировании пациента при получении платных услуг**

**в ОГАУЗ «Братская городская больница № 3»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006".

1.2. Настоящее Положение регулирует отношения, возникающие при необходимости доведения до пациентов информации об оказании платных услуг в ОГАУЗ «Братская городская больница № 3» (далее – Учреждение).

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

**II. Права пациентов в сфере информирования при получении платных услуг**

2.1. Пациент вправе получать всю необходимую информацию о платных медицинских услугах.

2.2. Учреждение обязано 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 Учреждению.

2.3. Учреждение обязано 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.

2.4. Пациент вправе получать дополнительную информацию о предлагаемых услугах.

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

2.6. 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. Непосредственное информирование пациентов при их личном обращении к**

**должностным лицам и специалистам по вопросам оказания платных медицинских услуг**

3.1. Организацию личного приема пациентов должностными лицами и специалистами осуществляет секретарь руководителя.

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

3.3. Специалист, выслушав пациента, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, консультирует пациента и разъясняет ему интересующие его вопросы оказания платных медицинских услуг.

3.4. В случае, если пациент обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию Учреждения, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.5. Если пациент не удовлетворен полученной информацией и настаивает на необходимости личного приема главным врачом, специалист делает краткую аннотацию просьбы в журнале предварительной записи, выдает пациенту памятку, в которой указывается дата, время и место приема.

3.6. Запись пациента на прием к главному врачу осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение, либо в том случае, если ответ на первичное обращение не получен, однако установленный срок рассмотрения обращения истек.

3.7. Личный прием пациентов главным врачом осуществляется согласно графику, по предварительной записи.

3.8. Последовательность приглашения пациентов на личный прием определяется специалистом с учетом предварительной записи.

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

3.10. Специалисты, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение пациента.

3.11. 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 карточке личного приема пациента. В остальных случаях специалистом готовится письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В ходе личного приема специалист уведомляет пациента о том, кому будет поручено рассмотрение обращения и подготовка ответа.

3.12. Поручение фиксируется в журнале рассмотрения обращений.

3.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.14. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о пациенте в Учреждении одновременно ведется прием только одного пациента, за исключением случаев коллективного обращения пациентов.

3.15. Должностные лица при рассмотрении обращения пациента в пределах своей компетенции могут приглашать на прием врачей, средних медицинских работников, иной персонал Учреждения.

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

**IV. Порядок оказания платных медицинских услуг при заключении договора посредством использования сети "Интернет"**

4.1. Договор может быть заключен на основании ознакомления потребителя и (или) заказчика с предложенным исполнителем описанием медицинской услуги (дистанционный способ заключения договора).

4.2. При заключении договора дистанционным способом потребителю предоставлена возможность ознакомиться со следующей информацией, расположенной на официальном сайте [www.gb3-bratsk.ru](http://www.gb3-bratsk.ru):

а) наименование (фирменное наименование) медицинской организации;

б) основной государственный регистрационный номер исполнителя;

в) номера телефонов и режим работы исполнителя;

г) идентификационный номер налогоплательщика;

д) информация об оказываемой услуге (выполняемой работе);

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.

4.3. Договор с потребителем и (или) заказчиком считается заключенным со дня оформления потребителем и (или) заказчиком соответствующего Заявления о присоединении к Договору на оказание платных медицинских услуг № ПМ ОГАУЗ "Братская городская больница № 3" (акцепта), в том числе путем совершения действий по выполнению условий договора, включая внесение частично или полностью оплаты по.

Со дня получения Заявления (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.

4.4. При заключении договора исполнитель представляет потребителю и (или) заказчику подтверждение заключения такого договора. Указанное подтверждение должно содержать номер договора или иной способ идентификации договора, который позволяет потребителю и (или) заказчику получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

4.5. Заявление (акцепт) должно быть подписано электронной подписью потребителя и (или) заказчика (простой, усиленной неквалифицированной или усиленной квалифицированной) и усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

4.6. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу в порядке и сроки, которые установлены договором, заключенным с исполнителем.

4.7. При заключении договора дистанционным способом отказ потребителя и (или) заказчика от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

4.8. 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.