

ПРОТОКОЛ № 10

заседания общественного совета АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»

г. Тула

«26» февраля 2020 г.

Место проведения: актовый зал АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»
11 часов 30 минут

Присутствовали:

Головина Т.А. – председатель; Лепенцов А.Л.; Кирдеева В.А.; Гладких Г.С.;
Богомолов Э.В. – секретарь.

Приглашённые : Полетаева В.В. – генеральный директор АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»; Богомолова Е.А. – главный врач АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»; Евсеева О.Л. - заместитель генерального директора по финансам и информационному обеспечению.

Повестка заседания :

1. Об оказании платной медицинской помощи в АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова».
2. Доля потребительских услуг по платной медицинской помощи в 2018-2019 г.
Удовлетворённость пациентов качеством оказанной помощи.

Заслушали

По первому вопросу Богомолову Е.А. – главного врача АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова».

Богомолова Е.А. сообщила, что оказание платной медицинской помощи осуществляется на основании Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и постановления Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Платные медицинские услуги в АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова», далее - «Поликлиника», предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объёму и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами РФ не предусмотрены другие требования. При заключении договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объёмов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы гос. гарантит бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы гос. гарантит бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Отказ потребителя от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объёмов медицинской помощи, предоставляемых такому потребителю без взимания платы в рамках программы гос. гарантит.

Поликлиника определяет цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно. При предоставлении платных медицинских услуг соблюдаются

порядки оказания медицинской помощи, утверждённые Министерством здравоохранения РФ. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объёме стандарта медицинской помощи, утверждённого Министерством здравоохранения РФ, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объёме, превышающем объём выполняемого стандарта медицинской помощи.

Поликлиника предоставляет посредством размещения на сайте Поликлиники в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стенах (стойках) информацию, содержащую следующие сведения:

- а) наименование и фирменное наименование Поликлиники;
- б) адрес своего места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществлявшего государственную регистрацию;
- в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Поликлиники 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 Поликлиники, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- з) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Информация, размещенная на информационных стенах (стойках), доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Поликлиники.

Поликлиника предоставляет для ознакомления по требованию потребителя :

- а) копию учредительного документа;
- б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Поликлиники в соответствии с лицензией.

При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- а) порядки 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.

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, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

Договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме.

Договор должен содержать:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование (если имеется) Поликлиники, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о Поликлинике в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществлявшего государственную регистрацию;

номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Поликлиники 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);

фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;

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 Поликлиники, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

- ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- з) порядок изменения и расторжения договора;
- и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится в Поликлинике, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и Поликлиникой, он составляется в 2 экземплярах.

На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя (заказчика) или исполнителя является обязательным, 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 об этом потребителя (заказчика).

Без согласия потребителя (заказчика) 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".

В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

Потребителю (заказчику) 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)).

Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его 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".

Поликлиника 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.

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

Поликлиника предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

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;

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.

Поликлиника при оказании платных медицинских услуг, строго соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

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

Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению Поликлиникой в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Решили:

По первому вопросу принять к сведению информацию.

Заслушали

По второму вопросу Евсееву О.Л. - заместителя генерального директора АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова» по финансам и информационному обеспечению.

Евсеева О.Л. Сообщила, что доля потребительских услуг по платной медицинской помощи в АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова» в 2018 — 2019 гг. в общем объеме оказываемых услуг, составляет 92%.

На лечение заболеваний терапевтического профиля из них приходится 43,84%, ортопедия 32,42%, имплантация 13%, ортодонтия 10,74%.

Для контроля удовлетворенностью оказанной медицинской помощью проводятся следующие мероприятия:

1. Разработана анкета, находящаяся на сайте поликлиники и в регистратуре, где каждый желающий пациент может заполнить её. Участие в анкетировании получателей

медицинских услуг — одна из важнейших форм взаимодействия мед. работников и пациентов. Оценка граждан позволяет принять эффективные меры по улучшению качества и удовлетворённости, оказанной помощью в нашей поликлинике.

2. Проводится плановая работа по оценке заполнения медицинской документации.

3. Регулярно проводятся заседания клинико-экспертных комиссий, где разбираются обращения пациентов.

4. Проводятся обходы администрацией отделений поликлиники с целью выявления качества условий оказания медицинских услуг.

Своевременно выявляются и устраняются все негативные факторы, влияющие на удовлетворённость оказанной медицинской помощью.

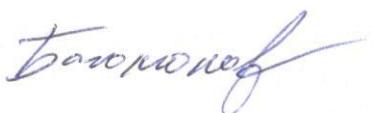
Решили:

По второму вопросу принять к сведению информацию.

Председатель
общественного совета

 Г.А Головина

Секретарь

 Э.В. Богомолов