Утверждён решением Правления,

Протокол №1 от 24 декабря 2014 года

Утверждён с изменениями решением Правления,

Протокол №21 от 17 марта 2017 года

**Стандарт**

**предпринимательской деятельности**

**членов Саморегулируемой организации**

**«Объединение медицинских учреждений»**

**в сфере здравоохранения и оказания медицинских услуг**

**Саратов, 2014 г.**

**1. Область применения**

1.1. Настоящий Стандарт предпринимательской деятельности членов Саморегулируемой организации «Объединение медицинских учреждений» в сфере здравоохранения и оказания медицинских услуг (далее – Стандарт) разработан в соответствии с Федеральными законами «О саморегулируемых организациях», «О некоммерческих организациях», «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом Ассоциации «Саморегулируемая организация «Объединение медицинских учреждений» (далее – «Ассоциация»).

1.2. Настоящий Стандарт устанавливает единые требования для членов Ассоциации в предоставлении платных медицинских услуг населению.

1.3. При осуществлении своей деятельности члены Ассоциации руководствоваться действующими федеральными законами, нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Уставом Ассоциации и иными локальными правовыми актами Ассоциации.

1.4. Настоящий Стандарт обязателен для исполнения всеми членами Ассоциации.

1.5. Члены Ассоциации не вправе быть членами иных саморегулируемых организаций, объединяющих организации, осуществляющие предпринимательскую деятельность в сфере здравоохранения по оказанию медицинских услуг.

1.6. Члены Ассоциации обязаны неукоснительно соблюдать и исполнять решения органов управления Ассоциации, принятые в рамках их компетенции.

**2. Основные понятия**

2.1.В настоящем Стандарте используются следующие основные понятия и термины:

* Медицинская организация — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий медицинскую деятельность и имеющий на это соответствующую лицензию, выданную в установленном порядке.
* Деятельность – предпринимательская деятельность члена Ассоциации.
* Платные медицинские услуги – медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров.
* Платные немедицинские услуги – сервисные, бытовые и иные виды услуг, которые могут быть предоставлены дополнительно при оказании медицинской помощи населению членами Ассоциации. Платные немедицинские услуги предоставляются на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридически лиц и иных средств на основании договора, в соответствии с прейскурантом.
* Медицинская помощь – комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и пр.), направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающий в себя предоставление услуг.
* Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение.
* Медицинское вмешательство – медицинские обследования и (или) медицинские манипуляции, выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту (потребителю), затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность.
* 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.
* Договор возмездного оказания услуг – документ, согласно которому исполнитель обязуется по заданию заказчика (потребителя) оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную детальность), а заказчик (потребитель) обязуется оплатить эти услуги.
* Стандарт медицинской помощи – нормативный документ, разработанный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, устанавливающий требования к процессу оказания медицинской помощи при данном виде патологии (нозологической форме) с учетом современных представлений о необходимых методах диагностики, профилактики, лечения, реабилитации и возможностей конкретной системы медицинской помощи, обеспечивающей медицинскую помощь надлежащего качества.
* Профессиональное и деловое сотрудничество – отношения, которые складываются между членами Ассоциации, а также членов Ассоциации с самой Ассоциацией по поводу и в процессе осуществления членами Ассоциации деятельности.
* Деловая этика – нормы поведения членов Ассоциации с точки зрения нравственности при осуществлении предпринимательской деятельности.

**3. Цель Стандарта.**

Основной целью Стандарта является:

* обеспечение качества и безопасности медицинской деятельности членов Ассоциации.
* обеспечение безопасности и эффективности медицинской помощи, оказываемой членами членов Ассоциации.
* переход членами Ассоциации на единые нормы (стандарты) оказания медицинских услуг (диагностики, лечения, профилактики);
* обеспечение оказания членами Ассоциации медицинской помощи с учетом научно-технических знаний, рациональности использования имеющихся ресурсов;
* создание системы оценки качества оказываемой членами Ассоциации медицинской помощи;
* усиление объективности в правоприменительной практике;

**4. Основные положения**

4.1 Предоставление членами Ассоциации платных медицинских услуг осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

4.2. Платные медицинские услуги предоставляются членами Ассоциации на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке (Постановление Правительства РФ от 16.04. 2012 г. №191 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»).

4.3. Члены Ассоциации определяют цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно.

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

4.5. При оказании платных медицинских услуг членам Ассоциации необходимо соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

4.6. Правила оказания платных медицинских услуг в наглядной и доступной форме доводятся членами Ассоциации до сведения потребителя (заказчика).

4.7. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени членов Ассоциации, предоставляющей платные медицинские услуги. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

4.8. Члены Ассоциации обязаны предоставлять посредством размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию:

4.8.1. о наименовании и адресе места нахождения юридического лица;

4.8.2. данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

4.8.3. сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (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)

4.8.4. перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях;

4.8.5 сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

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

4.8.7. режим работы медицинской организации и график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг.

48.8. 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.

43.9. 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, том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

4.10. Члены Ассоциации предоставляют для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:

4.10.1. копию учредительного документа медицинской организации - юридического лица, положение о ее филиале, участвующем в предоставлении платных медицинских услуг;

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

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

4.11.1. порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

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

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

4.11.4. другие сведения, относящиеся к предмету договора.

4.12. До заключения договора член Ассоциации 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.

4.13. Платные медицинские и иные услуги оказываются членами Ассоциации на основе договоров, регламентирующих условия и сроки их предоставления, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон. Под порядком расчетов понимается стоимость услуг (работ), порядок и срок оплаты.

4.14. Договор о предоставлении платных медицинских и иных услуг заключается между потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме в 3-х экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2-х экземплярах.

4.15. Договор о предоставлении платных медицинских и иных услуг, заключаемый членами Ассоциации содержит конкретные условия оказания услуг, которые доводятся до сведения граждан в доступной, понятной форме.

4.16. 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.

4.17. В случае если при предоставлении членами Ассоциации платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика).

4.18. Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

4.19. 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».

4.20. 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.

4.21. 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).

4.22. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

4.23. Оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором Добровольного медицинского страхования (ДМС), осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

4.24. Члены Ассоциации, работающие по системе ОМС, оказывают заявленные в Фонд обязательного медицинского страхования услуги в соответствии с утверждёнными объёмами в соответствии с действующим законодательством. Информация о медицинских услугах, доступных пациентам в рамках системы ОМС, должна быть размещена на сайте члена Ассоциации и на информационных стендах члена Ассоциации.

**5. Требования к членам Ассоциации и сотрудникам**

**членов Ассоциации**

5.1. Правовые требования:

* наличие у членов Ассоциации лицензии на медицинскую деятельность.

5.2. Требования к квалификации персонала, система обучения и аттестации:

* медицинские работники обязаны иметь квалификацию, соответствующую требованиям действующего законодательства и нормативно-правовых документов.

При оказании медицинских услуг медицинские работники членов Ассоциации обязаны:

* обеспечить безопасность пациента;
* применять безопасные технологии при обследовании и лечении пациентов;
* применять лекарственные средства, разрешённые к применению на территории Российской Федерации;
* соблюдать правила асептики и антисептики;
* соблюдать правила этики и деонтологии;
* соблюдать врачебную тайну.

5.3 Задача члена Ассоциации – сформировать у сотрудников целостное представление о требованиях к организации медицинской деятельности, предъявляемых как законодательством Российской Федерации, так и международными стандартами, и повысить ответственность каждого специалиста, участвующего в оказании медицинских услуг.

5.3.1.На любом участке деятельности члена Ассоциации должно быть достаточное количество квалифицированного персонала, чтобы обеспечить качество и безопасность медицинской деятельности.

5.4 Персонал члена Ассоциации должен пройти обучение процедурам и правилам, принятым в медицинской организации в соответствии с действующим законодательством, и направленным на обеспечение качества и безопасности медицинской деятельности

5.5 Персонал члена Ассоциации должен быть ознакомлен со всеми инструкциями по охране труда, санитарной гигиене, пожарной безопасности и т.п.

5.6 Член Ассоциации обеспечивает ознакомление специалистов с изменениями законодательства, направленными на обеспечение качества и безопасности медицинской деятельности.

5.7 Член Ассоциации проводит ежегодную аттестацию специалистов в порядке, установленном им самостоятельно, если иное не будет установлено стандартами Ассоциации.

**6. Соблюдение требований Санитарных правил и норм.**

6.1 Члены Ассоциации гарантируют выполнение сотрудниками при работе с потребителями медицинских услуг санитарно- эпидемиологических правил и норм, соблюдение сотрудниками правил личной гигиены.

6.2 Член Ассоциации при приеме на работу сотрудников, которые в силу своих должностных обязанностей будут иметь непосредственный контакт с потребителями медицинских услуг, обеспечиваетпрохождение медицинского осмотра.

6.3 Сотрудники членов Ассоциации обязаны соблюдать правила личной гигиены, установленные действующим законодательством и нормами организации.

6.4 Члены Ассоциации обязаны создавать необходимые условия для соблюдения правил личной гигиены персонала.

6.5 Руководитель организации – члена Ассоциации обеспечивает:

* выполнение требований санитарных правил всеми работниками организации;
* организацию производственного контроля;
* необходимые условия для соблюдения санитарных норм и правил, техники безопасности при оказании медицинских услуг;
* прием на работу лиц, имеющих допуск по состоянию здоровья;
* своевременное прохождение предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских обследований всеми работниками;
* выполнение постановлений, предписаний надзорных органов
* условия труда работников в соответствии с действующим законодательством, санитарными правилами, гигиеническими нормативами;
* исправную работу, своевременное техническое обслуживание, поверку и ремонт медицинского оборудования;
* наличие достаточного количества медицинского оборудования и расходных материалов, моющих, дезинфицирующих средств и других предметов материально-технического оснащения;
* проведение мероприятий по дезинфекции, дезинсекции и дератизации;
* своевременный вывоз бытового мусора, отходов класса Б, хранение и утилизацию использованных люминесцентных ламп;
* наличие аптечек для оказания первой медицинской помощи и их своевременное пополнение.

**7. Отношения членов Ассоциации с потребителями**

**медицинских услуг**

7.1. Члены Ассоциации должны предоставлять заказчикам медицинские услуги только надлежащего качества. Качество медицинской услуги должно соответствовать современным требованиям стандартов и порядков ОМП, настоящего Стандарта, условиям договора.

7.2. Член Ассоциации может назначать любую цену за свои услуги в соответствии с действующим законодательством и нормативными правовыми актами. Если член Ассоциации назначает цену ниже, чем другие, это само по себе не считается неэтичным поступком. Однако снижение цены для привлечения заказчиков не должно приводить к ситуациям, когда назначенная цена будет столь низка, что невозможно будет квалифицированно оказывать медицинские услуги надлежащего качества.

7.3. При предложении и продвижении своих услуг на рынке, член Ассоциации не должен дискредитировать предпринимательство в сфере здравоохранения. Член Ассоциации должен быть честным и правдивым и не должен:

а) делать заявления, преувеличивающие уровень услуг, которые он может представить, квалификацию его работников или приобретенный ими опыт;

б) давать пренебрежительные отзывы о работе медицинских работников других организаций, осуществляющих медицинскую деятельность, или проводить необоснованные сравнения своей работы с работой других медицинских организаций.

7.4. Член Ассоциации при выполнении задания заказчика должен действовать независимо, объективно, беспристрастно и без учета личных интересов. Недопустимо, чтобы результат работы члена Ассоциации зависел от цены за эту работу и был заранее предопределен.

7.5 Построение отношений с клиентами должно происходить исключительно на правовой основе с полной ответственностью за качество оказания услуг и выполнение договорных обязательств,

**8. Отношения между членами Ассоциации**

8.1. Члены Ассоциации обязаны соблюдать Правила деловой и предпринимательской этики членов Ассоциации.

8.2 Члены Ассоциации должны доброжелательно относиться друг к другу, воздерживаться от сознательных действий, причиняющих ущерб другим членам Ассоциации или иным медицинским организациям. Недопустима необоснованная критика предпринимательской деятельности других членов Ассоциации или иных медицинских организаций.

8.3. Член Ассоциации не должен культивировать и поощрять противоречия между членами Ассоциации, основанные на личных или корпоративных интересах.

8.4 При возникновении конфликта интересов, Ассоциация берёт на себя обязательство принять меры по предотвращению или урегулированию конфликта.

8.5 Член Ассоциации должен соблюдать принципы добросовестной конкуренции, основанной на надлежащем качестве предоставляемых услуг.

8.6 Член Ассоциации должен занимать активную позицию в борьбе с предпринимательской недобросовестностью других членов Ассоциации или иных медицинских организаций.

8.7 Публикация порочащих сведений о конкурентах и клевета недопустимы.

8.8 Члены Ассоциации должны признавать трудовые заслуги своих сотрудников и обеспечивать им справедливое вознаграждение, а так же обеспечивать социальные гарантии сотрудникам.

**9 . Контроль за соблюдением Стандарта**

9.1. Контроль за соблюдением настоящего Стандарта осуществляет экспертная служба Ассоциации.

9.2. Руководитель Экспертной службы Ассоциации уведомляет о неисполнении либо ненадлежащем исполнении настоящего Стандарта Дисциплинарный комитет Ассоциации.

**10. Заключительные положения**

10.1. Настоящий Стандарт вступает в силу с момента его утверждения Правлением Ассоциации.

10.2. Все изменения и дополнения к настоящему Стандарту действительны только с момента их утверждения Правлением Ассоциации.