

Положение о порядке оказания платных медицинских услуг в ООО «ЦСМ»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила оказания медицинских услуг (далее-Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг медицинской организацией ООО «ЦСМ» (далее – Клиника) Пациентам.

1.2. Настоящие правила разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.12.2012 г. № 1006 (далее-Правила).

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками медицинской организации ООО «ЦСМ» и Пациентами.

1.4. Настоящие Правила содержат правила внутреннего распорядка для потребителей услуг Клиники, обязательные для соблюдения Пациентами.

1.5. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

1.6. При оказании платных медицинских услуг соблюдаются правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.12.2012г. №1006 и иные нормативно-правовые акты в сфере здравоохранения.

2. Порядок обращения Пациентов

2.1. Прием Пациентов в Клинике осуществляется по предварительной записи по телефонам: +7 (49643) 2-90-03; +7 (985) 833-03-03; +7 (49643) 9-27-80, либо при личном посещении Клиники.

Режим работы Клиники: ежедневно, с 7:30ч. до 19:00ч. Режим работы колл-центра Клиники: ежедневно, с 8:00ч. до 19:00ч.

В целях улучшения качества обслуживания может вестись запись телефонных разговоров, о чем Пациент предупреждается перед началом телефонного разговора.

Лабораторные исследования проводятся без записи, в порядке очередности обращения в Клинику.

Услуги процедурного кабинета (парентеральные инъекции, в/в инфузии) проводятся при наличии направления от лечащего врача.

2.2. Пациент вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистов.

Выбранные Пациентом дата и время вносятся в систему записи Пациентов МИС «Инфоклиника», вместе с контактными данными Пациента.

Администратор Клиники информирует Пациента о стоимости медицинских услуг, о правилах подготовки к ним.

2.3. За сутки до даты посещения, а также в случае отмены приема специалиста, администратор Клиники связывается с Пациентом для подтверждения его прихода, либо информирования, об отмене приема.

В случае невозможности явиться на прием, Пациент обязан за сутки предупредить Администратора Клиники.

Пациенту следует прибыть в клинику за 10-15 минут до начала приема для надлежащего оформления документов и своевременного начала приема. В случае опоздания Пациента на прием Клиника вправе перенести прием на другое время и дату,

согласованные с Пациентом, так как опоздание одного ущемляет права другого на своевременный и полноценный прием.

В случае опоздания Пациента более чем на 10 минут, Клиника имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Пациенту.

Клиника не несет ответственности за невозможность предупредить пациента об изменениях в приеме из-за выключенного телефона, из-за неверно указанного телефона или в случае, если пациент не отвечает на звонок.

2.4. Пациенты с острыми заболеваниями, состояниями, обострением хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни Пациента, записываются к специалисту на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает требуемый объем медицинской помощи. При необходимости продолжения амбулаторного лечения, запись осуществляется в плановом порядке. При выявлении показаний к экстренной госпитализации Пациента, организуется вызов «Скорой медицинской помощи».

При отказе Пациента от госпитализации оформляется «Информированный отказ от госпитализации».

2.5. При обращении в Клинику Пациент обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- свидетельство о рождении ребенка, при оказании медицинской помощи несовершеннолетнему;
- полис добровольного медицинского страхования, при обращении по программе ДМС.

Также при первичном обращении в Клинику Пациент:

- заключает договор на оказание платных медицинских услуг, за исключением случаев обращения Пациентов в рамках ДМС и на основании иных договоров на оказание медицинских услуг с организациями;
- дает согласие на обработку персональных данных;
- подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

При последующих обращениях в Клинику Пациент:

- заключает договор на оказание платных медицинских услуг, за исключением случаев обращения Пациентов в рамках ДМС и на основании иных договоров на оказание медицинских услуг с организациями;
- подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

2.6. Первичный и повторный приемы врача-специалиста

- под первичным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту в рамках договора между пациентом и Клиникой последующие обращения к этому врачу более чем через один месяц с момента первого обращения, независимо от причины обращения;
- под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному врачу-специалисту в течение одного месяца с момента первичного обращения.
- если, с момента первичного обращения к специалисту прошло более одного месяца, следующий прием того же специалиста считается первичным;
- обращение пациента к тому же врачу — специалисту, имевшее место в течение месяца в других Медицинских организациях не является основанием для оформления обращения к данному специалисту в Клинику как повторного.

2.7. Оплата платных медицинских услуг производится после подписания договора на оказание платных медицинских услуг до начала их оказания в кассе или на расчетный счет Клиники. Пациенту выдается документ, подтверждающий произведенную оплату.

3. Права и обязанности Пациентов и Посетителей Клиники (сопровождающих лиц)

3.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, в пределах объема предоставленной лицензии медицинской организации, с учетом наличия специалистов в день обращения пациента;
- получение информации о должности, квалификации врача, участвующего в оказании ему медицинской помощи;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- защиту персональных данных;
- добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью, при оказании ему медицинской помощи;
- другие права, в соответствии с действующим законодательством;

3.2. При задержке планового приема более чем на 30 мин, по объективным причинам,

Пациенту предлагается:

- прием у другого свободного специалиста;
- прием в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;
- перенос времени приема на другой день. В таком случае Пациент вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

3.3. Пациент и посетители Клиники обязаны:

- соблюдать режим работы медицинской организации;
- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим;
- не оставлять ценные вещи в гардеробе, Администрация центра за оставленные ценные вещи в Клинике ответственности не несет;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- ознакомиться и подписать договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных;
- немедленно информировать лечащего врача, врача, оказывающего услуги, об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и персоналу Клиники;
- соблюдать этику в общении с персоналом Клиники;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и сотрудников Клиники;

- посещать Клинику и ее кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы
- приходить на прием в установленное время;
- при невозможности явиться в указанное время заранее предупредить администраторов Клиники;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен незамедлительно сообщить об этом администратору или другому персоналу;
- оформить письменный отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах исследования, наличия заболеваний и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза, развития заболевания, отказ от госпитализации;

3.4. Пациентам и посетителям Клиники в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима, запрещается:

- находиться в служебных помещениях без разрешения Администрации Клиники;
- приходить в Клинику в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения. В случае, если отсутствует риск жизни и здоровья, такие Пациенты удаляются из помещения Клиники сотрудниками правоохранительных органов;
- проносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Клиники, не предназначенных для потребления пищи;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, бегать, прыгать и совершать иные действия, нарушающие тишину и спокойствие на территории Клиники;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения Администрации Клиники;
- производить фото-и видеосъемку, когда это запрещено законом, без предварительного разрешения Администрации Клиники;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Клиники;
- оставлять без присмотра личные вещи.

4. Порядок оказания медицинских услуг.

4.1. После оформления медицинской карты, подписания договора на оказание платных медицинских услуг и предусмотренных настоящими правилами согласий, а также оплаты медицинских услуг, Пациент проходит на прием к специалисту в назначенное время. На приеме Пациент должен сообщить лечащему врачу всю информацию о своем

- здоровье, необходимую для осуществления лечения, в полном объеме, а также достоверно ответить на вопросы специалиста.
- 4.2. Пациент обязан подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае не подписания, информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, медицинские услуги не оказываются.
 - 4.3. В случае отказа от медицинского вмешательства, Пациент самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий.
 - 4.4. В случае нарушения Пациентом установленного плана обследования и лечения, либо отступления от него, он обязательно информирует об этом лечащего врача и самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.
 - 4.5. Нахождение сопровождающих лиц в количестве не более одного сопровождающего в кабинете в кабинете специалиста во время приема, возможно при наличии устного согласия Пациента.
 - 4.6. В случае возникновения конфликтных ситуаций, Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к старшему администратору, заместителю директора по медицинской части, либо оставить письменную Жалобу в «Книге жалоб и предложений», находящуюся на ресепшене.
 - 4.7. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличия заболевания, об установленном диагнозе и прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях, результатах оказания медицинской помощи, предоставляется Пациенту (законному представителю Пациента) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли.

Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Пациента или его законного представителя, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5. Права и обязанности врача

5.1. Врач обязан:

- оказывать медицинские услуги в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории РФ в рамках согласованного плана лечения и медицинскими показаниями;
- предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте в период и после лечения, оказании услуги о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- при необходимости созвать консилиум врачей.
- сохранить конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

5.2. Врач вправе:

- По согласованию с заместителем директора по медицинской части отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований, а также в случае неоднократных жалоб Пациента на указанного врача.

6. Порядок разрешения споров.

6.1. В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к Администрации Клиники: Заместителю директора по медицинской части, лично в часы приема (2-я и 4-я пятницы месяца с 11:00ч. до 14:00ч.), или обратиться в письменной форме.

6.2. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 30 дней по существу поставленных вопросов.

6.3. По вопросам качества медицинской помощи, спор между сторонами рассматривается врачебной комиссией Клиники.

7. Ответственность за нарушение настоящих правил

7.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями общепринятых правил поведения работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи в случае отсутствия риска для жизни и здоровья Пациента, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Воспрепятствование осуществления процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Клиники, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Клинике, влечет ответственность предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7.3. Пациент несет ответственность и понимает риск наступления неблагоприятных последствий за несоблюдение настоящих Правил, в том числе, назначенного плана и режима обследования и лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.