

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ЛОР-кабинет «Скажите А» ИП Князева О.А.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила оказания платных медицинских услуг (далее по тексту-правила) определяют порядки, условия, формы оказания платных медицинских услуг, их оплату, права и обязанности медицинской организации и пациентов в Обществе с ограниченной ответственностью (ОГРН 318619600231488, ИНН 615524416390, юридический адрес 344034 г. Ростов-на-Дону, пер. Парусный 48 кв 102, лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-61-01-007441 от 11.11.2019 (бессрочная), выдана (ИП Князева Ольга Александровна).

1.2. Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Федеральным законом «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил оказания медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3. Медицинские услуги в Клинике оказывают Пациентам на возмездной, то есть платной основе. Платные медицинские услуги оказываются Пациентам за счет их личных средств, средств работодателя и иных средств на основании договоров. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются клиникой самостоятельно.

1.4. Лечащими врачами оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в клинике «», являются врачи различных специальностей.

1.5. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультацию к врачам других специальностей.

1.6. Выбор врача Пациентом осуществляется совместно со специалистами регистратуры по согласию с Пациентом и с учетом согласия врача.

1.7 Лечащий врач может отказаться по согласию с руководителем клиники от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента и ли здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентами врачебных предписаний или настоящих Правил внутреннего распорядка.

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

2.1. Прием врачей всех специальностей осуществляется по графику, составляемому и утверждаемому главным врачом. **График работы клиники: Понедельник - Воскресенье с 8:00-20:00.** Запись пациента на приемы к врачу осуществляется в регистратуре Клиники и по телефону .

2.2. Платные медицинские услуги предоставляются после заключения договора и подписания информационного добровольного согласия при первичном обращении в Клинику. При этом клиника соблюдает требования лицензионного законодательства.

2.3. Клиника предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует законодательно установленным порядкам и стандартам, условиям заключенного договора, а при отсутствии таких условий – требованиями, предъявляемым к услугам аналогичного вида.

2.4. При подписании договора Пациент дает свое добровольное согласие на сбор, обработку, хранение, распространение и использование Исполнителем персональных данных Пациента (заказчика), которые станут ему известны в процессе исполнения договора, в соответствии с Федеральным законом №152-ФЗ «О персональных данных». Все действия с персональными данными необходимы исключительно в целях исполнения предмета договора- оказание медицинских услуг, а также требований законодательства РФ.

2.5. Медицинские услуги в Клинике оказываются на платной основе в соответствии с прейскурантом действующим на день оказания медицинских услуг и утверждаемого директором клиники, содержание которого доводится до сведения пациентов путем размещения информации на официальном WEB сайте Клиники и на стойке администратора.

2.6. Клиника предоставляет Пациенту по его требованию и в доступной для него форме информацию:

2.6.1. О состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения.

2.6.2. Об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах.

2.6.3. При оказании платных медицинских услуг Клиника соблюдает установленные законодательством РФ требования к оформлению и введению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их предоставления.

2.6.4. В силу существующей публичной обязанности, предусмотренной пунктом 2 статья 11 ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», текущий прием врача может быть прерван либо перенесен по причине обращения к исполнителю гражданина с заболеваниями или состояниями, потенциально представляющими угрозу для его жизни.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

3.1. Прием пациентов, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения не проводится.

3.2. Прием пациентов до 18 лет осуществляется с согласия родителей или других законных представителей.

3.3. Во время первичного осмотра и консультации, врач проводит диагностическое исследование, устанавливает диагноз, определяет методы, объем, прогноз лечения и его приблизительную стоимость, о чем информирует пациента.

3.4. В ходе консультации и осмотра пациента диагноз, установленный в результате обследования, является предварительным. План лечения, составленный на основании предварительного диагноза – рекомендованным, прогноз – предполагаемым. Предполагаемый прогноз является отражением здоровья пациента на момент оказания услуги и отражаются медицинской документацией.

3.5. В случае отказа пациента от выполнения рекомендованного плана лечения врач, по просьбе пациента, предлагает альтернативный вариант лечения и разъясняет их последствия, дальнейшее лечение осуществляется по согласованному сторонами плану, заверенному подписью пациента и находящейся в медицинской документации

4. ПРАВА ПАЦИЕНТА

4.1. При обращении в Клинику пациент имеет право на:

- 4.1.1. Выбор врача, получение консультаций врачей-специалистов;
- 4.1.2. На выбор даты и времени визита к врачу – специалисту Клиники, включая перенос ранее согласованных даты и времени визита на иные, согласованные сторонами, дату и время, при наличии объективной возможности со стороны Клиники;
- 4.1.3. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию;
- 4.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием или медицинским вмешательством, доступными и не запрещенными методами;
- 4.1.5. На достоверную, своевременную и полную информацию о состоянии своего здоровья;
- 4.1.6. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 4.1.7. Отказ от медицинского вмешательства;
- 4.1.8. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

При обращении в клинику пациент обязан:

- 5.1.1. Соблюдать настоящие правила;
- 5.1.2. Выполнять рекомендации и назначения врача;
- 5.1.3. Уважительно относиться к другим пациентам, к медперсоналу, соблюдать общепринятые правила этики и поведения;
- 5.1.4. Предоставить клинике до оказания медицинских услуг полную информацию касающиеся состояния своего здоровья;
- 5.1.5. Являться на консультации вовремя. При невозможности явится на консультацию, предупредить клинику не позже ,чем за одни сутки;
- 5.1.6. Сообщать врачу обо всех изменениях в деятельности его организма;
- 5.1.7. Пациент вправе отказаться в любое время от получения медицинской услуги и получить внесенную авансом сумму с возмещением клинике фактически оказанных медицинских услуг согласно действующему прейскуранту на момент оказания услуг

6. ПРАВА КЛИНИКИ

6.1. При осуществлении медицинской деятельности клиника вправе:

- 6.1.1. Самостоятельно определять график консультаций и график работы врачей;
- 6.1.2. Отступить от запланированного графика лечения в случае опоздания пациента;
- 6.1.3. Заменить врача при наступлении объективной невозможности проводить лечение данным врачом-специалистом;
- 6.1.4. Самостоятельно в лице врачей – специалистов осуществлять выбор тактики и методики лечения;
- 6.1.5. Производить назначение медицинских препаратов;
- 6.2.6. Отказаться в продолжении оказания медицинской услуги в случаях нарушения пациентом условий настоящих правил с обязательной фиксацией отказа в лечении и причин такого отказа в медицинской документации.

6.2.7. Получить от пациента соответствующую расписку об отказе от медицинского вмешательства в случае его отказа от услуг.

7. ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ

7.1. При оказании медицинских услуг клиника обязана:

7.1.1. Уважительно и гуманно относиться к пациенту;

7.1.2. Согласовать с пациентом характер и объем оказания медицинских услуг;

7.1.3. Предоставлять пациенту услуги согласно прейскуранту, качество которых соответствует современным достижениям медицины;

7.1.4. В полном объеме информировать пациента, его поверенного или законного представителя о выявленном состоянии его здоровья.

7.1.5. Посредством открытого размещения на информационном стенде и на сайте клиника ознакомить пациента со своей лицензией на оказание медицинских услуг, в том числе о режиме работы, контактный телефон.

7.1.6. Учитывая индивидуальные особенности пациента самостоятельно выбирать оздоровительные меры, необходимые пациенту, а также устанавливать график посещений клиники после проведенного лечения.

8. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1. Договор на оказание платных услуг является договором возмездного оказания услуг.

8.2. Заключение договоров на оказание платных медицинских услуг, подписание информационных согласий и уведомлений оформляются администраторами Клиники при первом обращении Пациента в Клинику. Для этого используются типовой бланк договора и информационного согласия, утверждённые приказом директора Клиники.

8.3. Пациент (заказчик) обязан оплатить предоставленные Клиникой медицинские услуги в полном объёме. В случае заключения договора на программные продукты Клиники, предварительная оплата вносится на условиях заключённого договора.

8.4. Оплата за медицинские услуги производится путём наличных и безналичных расчётов в учреждениях банков и (или) непосредственно в Клинике с применением контрольно-кассовой машины, бланков строгой отчётности, электронных платёжных терминалов.

8.5. Пациенту (заказчику) выдаётся документ, подтверждающий произведённую оплату оказанных медицинских услуг в виде контрольно-кассового чека, квитанции или иного бланка строгой отчётности.

8.6. При наличии у Пациента финансовой задолженности по оплате за оказанные медицинские услуги, обследование, диагностика, лечение Пациента продолжаются после полной оплаты таковой задолженности.

9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

9.1. Платные медицинские услуги предоставляются после заключения договора и подписания информационного добровольного согласия при первичном обращении в клинику. При этом Клиника соблюдает требования лицензионного законодательства.

9.2. Клиника предоставляет платные медицинские услуги, качество которых законодательно установленным порядком и стандартам, условиями заключённого договора. А при отсутствии таких условий – требованиям, предъявляемым к услугам аналогичного вида.

9.3. При подписании договора Пациент даёт своё добровольное согласие на сбор, обработку, хранение, и использование Исполнителем персональных данных Пациента (заказчика), которые станут ему известны в процессе договора, в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ « О персональных данных». Все действия с персональными данными необходимы исключительно в целях исполнения предмета договора – оказание медицинских услуг, а также требований законодательства РФ.

9.4. Клиника предоставляет Пациенту по его требованию и в доступной форме информацию:

9.4.1. О состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, альтернативных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения.

9.5. При оказании платных медицинских услуг Клиника соблюдает установленные Законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учётных и отчётных статистических форм, порядку и срокам их предоставления.

9.6. Врач по согласованию с главным врачом может отказаться от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в случаях соблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключённого с ним Договора или настоящих Правил.

9.7. Клиника определяет цены (тарифы) на предоставляемые медицинские услуги самостоятельно.

9.8. В связи с индивидуальными особенностями организма каждого человека Пациенту при предоставлении платных медицинских услуг (лечение, диагностика) может понадобиться предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, предварительно не согласованные с врачом. Пациент предупреждается о такой возможности в устной форме до начала приёма не администраторами Клиники, а во время приёма – врачом. Без согласия Пациента Клиника не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

9.9. В силу существующей публичной обязанности, предусмотренной пунктом 2 статьи 11 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ « Об основах охраны здоровья граждан в РФ», текущий приём врача может быть прерван, либо перенесён по причине обращения к Исполнителю гражданина с заболеванием или состоянием, потенциально представляющими угрозу для его жизни.

10. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ.

10.1. Основными документами по оказанию медицинских услуг Пациенту являются амбулаторная карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг. Данные документы отражают историю обследования и лечения Пациентов и являются собственностью Клиники.

10.2. Информация о состоянии здоровья пациента , в том числе о факте обращения его за медицинской помощью является врачебной тайной, её неразглашение охраняется законодательством РФ.

10.3. Амбулаторная карта Пациента хранится 25 лет с момента последнего обращения пациента.

10.4. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие

лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

10.5. По предварительному запросу пациенту могут быть сформированы документы для налогового вычета. Изготовление и выдача необходимого пакета документов осуществляется на основании Порядка выдачи справки об оплате медицинских услуг для получения налогового вычета.

10.6. По письменному заявлению на имя руководителя Клиники пациенту может быть выдана копия медицинской карты. Такое заявление может быть подано пациентом лично, либо его законным представителем с обязательным предоставлением документа, подтверждающего полномочия на предоставление интересов пациента. Изготовление надлежащей копии производится в течении десяти рабочих дней не считая дня подачи заявления.

11. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА.

11.1. При оказании медицинских услуг Клиника гарантирует:

- безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования путём санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешённых к применению Минздравом РФ технологий и материалов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учётом его права и желания получать её по доброй воле;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с собственной лицензией, в случае привлечения соисполнителей с лицензией соисполнителей;
- проведение лечения врачами - специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности; - тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров- по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль над процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

12.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору медицинская организация несёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

12.2. Вред, причинённый жизни или здоровью потребителя (пациента) в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации. 13.

13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА.

13.1. Пациенты, находящиеся в помещении Клиники обязаны соблюдать Правила, правила внутреннего распорядка и рекомендации врача.

13.2. Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарнопротивоэпидемического режимов и санитарно- гигиенических норм влечёт за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

13.3. Под нарушениями в настоящих Правилах понимается следующее поведение Пациентов:

13.3.1. Грубое неуважительное отношение к персоналу Клиники, нецензурная речь;

13.3.2. Неявка или несвоевременная явка на приём к врачу без уважительной причины;

13.3.3. Несоблюдение требований и рекомендаций врача;

13.3.4. Приём лекарственных препаратов без назначения врача;

13.3.5. Одновременное лечение того же заболевания, что и в Клинике, в другой медицинской организации без ведома и разрешения врача;

13.3.6. Курение, употребление спиртных напитков и других препаратов, запрещённых к применению;

13.4. Неисполнение или не надлежащее исполнение своих обязанностей пациентом, повлекшее ухудшение качества оказания медицинской услуги, снимает ответственность врача за качество медицинской услуги.

13.5. За порчу мебели, оборудования и инвентаря произошедшую по вине Пациентов, последние несут материальную ответственность в размере стоимости испорченной вещи.

14. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

14.1. Контроль над деятельностью Клиники и качеством оказания платных медицинских услуг осуществляют в пределах своей компетенции государственные органы и организации, на которые в соответствии с законами и иными правовыми актами Российской Федерации возложена проверка деятельности медицинской организации.

14.2. При возникновении конфликта между Пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос выносится на рассмотрение Врачебной Комиссии. Врачебная комиссия формируется на основании и в порядке, определённом в Положении о врачебной комиссии Клиники и Приказе Министерства здравоохранения РФ « Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

14.3. На основании Федерального закона « Об информации» граждане и организации имеют право на получение и использование информации любым законным способом, в том числе и путём проведения аудиозаписи и видеозаписи. В том случае, если Пациент планирует производить видеозапись (аудиозапись) приёма, такое проведение видеозаписи (аудиозаписи) необходимо согласовать с администрацией Клиники, а также Пациент должен предупредить всех присутствующих во время съёмки лиц о том, что их разговоры и действия фиксируются им на видеоноситель (аудионоситель).

14.4. Во избежание раскрытия врачебной тайны аудиозапись (видеозапись) может нести информацию исключительно о Пациенте, ведущим такую запись. Присутствие на записи иных пациентов Клиники строго запрещено.

14.5. Во всех подразделениях Клиники в отделении регистратуры в открытом доступе

имеется Книга отзывов и предложений.

14.6. Любые изменения в настоящие Правила оформляются в письменном виде, утверждаются приказом директора Клиники и являются неотъемлемой частью настоящих Правил