

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В СЕТИ КЛИНИК МЕДЭКСПЕРТ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие правила предоставления платных медицинских услуг (далее - Правила) определяют порядок и условия предоставления в сети клиник Медэксперт (далее - Исполнитель), гражданам платных медицинских услуг.

Настоящие правила разработаны в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1996г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 04.05.2011г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- Законом «Об организации страхового дела в РФ» от 27.11.1992г. № 4015-1 и др. законодательными актами;
- Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г. № 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Постановлением Правительства РФ от 16.07.2012г. № 291 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»)»;
- Уставом общества.

2. РЕЖИМ РАБОТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

2.1. Режим работы каждой клиники устанавливается руководством. Ознакомиться с режимом работы можно непосредственно в клинике, а также на сайте www.med-expert.ru.

2.2. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится на стенде (стойке) информации, у администратора и на сайте www.med-expert.ru.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА ЗА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. Исполнитель оказывает платные медицинские услуги в рамках амбулаторной медицинской помощи согласно имеющейся лицензии.

Информация находится на стенде (стойке) информации, у администратора и на сайте www.med-expert.ru.

3.2. Запись пациента, в том числе предварительная, на амбулаторный приём к врачу, в том числе для оказания медицинских услуг на дому у пациента осуществляется по телефону, в т.ч. через контакт-центр либо при личном обращении.

3.3. Вне очереди по предъявлении соответствующих документов обслуживаются Герои СССР, кавалеры грех орденов Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, Почетные доноры России и СССР.

3.4. В день посещения на первичный приём в регистратуре оформляются:

- договор на оказание платных, медицинских услуг в 2-х экземплярах (в 3-х экземплярах в случае, если договор заключает «заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя);

- медицинская карта амбулаторного больного установленной формы.

3.5. Договор на оказание платных медицинских услуг оформляется по форме, утвержденной в медицинском центре. Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон. Внесение изменений в договор допускается путем оформления дополнительного соглашения.

3.6. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему, срокам и порядку их оказания, определяются по соглашению сторон. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо, по просьбе пациента, в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

3.7. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации 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.

3.8. По окончании приёма врач оформляет приложение к договору (в бумажном или электронном виде), в котором указывается перечень оказанных медицинских услуг, их стоимость, что является основанием оплаты пациентом: в полном объёме оказанных ему медицинских услуг.

3.9. Оплата оказанных медицинских услуг производится в соответствии с Перечнем платных медицинских услуг. Перечень платных медицинских услуг находится на стойке регистратуры, опубликован на сайте www.med-expert.ru.

3.10. По требованию пациента (заказчика) на оказание платных медицинских услуг, предусмотренных Договором, может быть составлена твердая или приблизительная (планируемая) смета расходов с учетом вида услуги (работы), которая является неотъемлемой частью Договора.

3.11. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

3.12. Прием пациентов врачами медицинского центра проводится согласно утверждённому графику работы. При опоздании пациента на прием более, чем на 10 мин. врач вправе отказать в приеме, предложив перенести прием либо на другое время в этот день (в случае возможности) либо на другой день. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания экстренной или неотложной медицинской помощи.

3.13. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день без уважительной причины считается нарушением режима.

3.14. Исполнитель, при установлении лечащим врачом медицинского центра необходимости оказания пациенту помощи в экстренной форме (при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента), после оказания необходимой медицинской помощи организует медицинскую эвакуацию (транспортировку) пациента в соответствующее медицинское учреждение.

3.15. Исполнитель, в случае обращения в медицинский центр пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, передает сведения в территориальные органы МВД

3.16. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, Исполнитель предупреждает об этом пациента при первой возможности.

3.17. При невозможности прибыть на прием в согласованное время пациент по возможности предупреждает Исполнителя по телефону. В случае если пациент более двух раз записывается и не является на прием, его последующая запись на прием производится только при личном обращении в медицинский центр

3.18. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

3.19. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры медицинского центра.

3.20. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

3.21. При обращении за медицинской помощью и ее получении в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» пациент имеет право на:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации;
- 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 6) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- 7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 8) отказ от медицинского вмешательства;

9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

10) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

3.22. Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ

4.1. В помещениях медицинского центра необходимо поддерживать чистоту и порядок, соблюдать правила личной гигиены.

Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе медицинского центра. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.2. Во время эпидемий гриппа и острых респираторных вирусных инфекций рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.3. При необходимости (посещение процедурного кабинета, неблагоприятные погодные условия и др.) пациенту может быть рекомендовано надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

4.4. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в кабинет врача запрещен.

4.5. Нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством,

4.6. Категорически запрещается; курение на территории, на крыльце, а также в любых помещениях медицинского центра; громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми; разговаривать по мобильному телефону во время приёма; грубить персоналу медицинского центра или иным лицам, находящимся в медицинском центре; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц.

4.7. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, лечащий врач по согласованию с

соответствующим должностным лицом (руководителем) медицинской организации (подразделения медицинской организации) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, а также уведомить в письменной форме об отказе от проведения искусственного прерывания беременности, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, а также в случае уведомления в письменной форме об отказе от проведения искусственного прерывания беременности должностное лицо (руководитель) медицинской организации (подразделения медицинской организации) должно организовать замену лечащего врача.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

5.1. В случае нарушения прав пациента в сфере охраны здоровья, причинении вреда жизни и (или) здоровью при оказании гражданам медицинской помощи пациент (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой) в адрес руководителя медицинского центра, возможно через регистратуру. Претензия (жалоба) может быть изложена в устной форме, в письменной форме, в книге жалоб и предложений, с использованием типового претензионного бланка, либо направлена на сайт медицинского центра в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона и/или адрес эл.почты.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения медицинским центром. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте медицинского центра ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом либо размещается на сайте.

5.3. Должностные лица организаций несут ответственность за обеспечение реализации гарантий и соблюдение прав и свобод в сфере охраны здоровья, установленных законодательством РФ.

5.4. Вред, причиненный жизни и (или) здоровью граждан при оказании им медицинской помощи, возмещается медицинскими организациями в объеме и порядке, установленных законодательством Российской Федерации.

5.5. Возмещение вреда, причиненного жизни и (или) здоровью граждан, не освобождает медицинских работников и фармацевтических работников от привлечения их к ответственности в соответствии с законодательством РФ.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется в личной беседе самому пациенту или законным представителям в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

6.2. Информация о состоянии здоровья должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

6.3. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

6.4. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю. Законными представителями несовершеннолетнего являются родители, усыновители, опекуны, попечители, представители учреждений, на попечении которых находится несовершеннолетний (пункт статьи 56 Семейного кодекса Российской Федерации; Федеральный закон от 24 апреля 2008 г. № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»).

6.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

6.6. Сведения о состоянии здоровья пациента другим родственникам (в том числе бабушкам и дедушкам) предоставляются только с письменного разрешения пациента или его законного представителя (Ф.И.О. граждан указываются в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство либо в соответствующем письменном извещении).

6.7. Медицинский центр осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных

данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Медицинский центр обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, СПРАВОК И ВЫПИСОК

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также справок и выписок регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624н.

7.3. Для оформления больничного листа пациент обязан предоставить свой паспорт, а также точные данные о месте его работы. Больничный лист оформляется в день обращения пациента или в день закрытия больничного листа.

7.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

8. КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1. Контроль за организацией и качеством выполнения платных медицинских услуг населению в рамках своей компетенции осуществляют следующие организации:

1) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калининградской области. Адрес: 236040, г. Калининград, ул. Подполковника Иванникова, д. 5, тел. 8(4012) 53-69-42

2) Министерство здравоохранения Калининградской области.

Адрес: 236000 г. Калининград, ул. Д.Донского,1, (фактический адрес осуществления деятельности ул. Д.Донского, 7а), тел. 8(4012) 604-808 (приемная).