Положение о порядке предоставления медицинских услуг

Клиники ART-Volga ООО «ИНЕП» (далее Клиники).

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1.Положение о порядке предоставления медицинских услуг (далее – Положение) вместе с правилами внутреннего распорядка Потребителей(далее – Правила) являются документами для Потребителей, разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 29.11.2010 N 326- ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными актами (далее — Правила) — это регламенты, определяющие порядок обращения Потребителя, права и обязанности Потребителя, правила поведения всех Потребителей, обращающихся за медицинской помощью. Настоящие Правила и Порядок обязательны для персонала и Потребителей, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав Потребителя, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Потребителю своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Положение вместе с Правилами обязательны для всех Потребителей, проходящих обследование и лечение. С данным документом Потребители знакомятся устно.

1.3. Положение вместе с Правилами для Потребителей находятся в доступном для ознакомления с ними месте — в административной зоне, на сайте https://artvolga.site .

2 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

2.1. Оказание медицинских услуг осуществляется на основании договора на оказание платных медицинских услуг с юридическим лицом. Оказание платных медицинских услуг осуществляется на не анонимной основе.

2.2. Медицинская помощь осуществляется на основании предварительной записи или в порядке живой очереди (при наличии свободных мест). Организация предварительной записи Потребителей на прием к врачу осуществляется в регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону и через сайт. Возможно оказание медицинских услуг Потребителям в порядке живой очереди в случае неявки планового Потребителя, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдается Потребителям, явившимся по предварительной записи. В случае опоздания Потребителя более, чем на 15 минут, вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести прием на другое время, согласованное с Потребителем. В случае невозможности явки Потребитель обязуется уведомить заблаговременно регистратуру о своей неявке.

2.3. Информацию о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности; о видах медицинской помощи, перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, о правилах подготовки к лабораторным, диагностическим исследованиям и времени приема

лабораторных исследований; о правилах подготовки к приему; о правилах предоставления платных медицинских услуг; времени приема врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приема; Потребитель может получить на сайте, по телефону, в регистратуре в устной форме, на информационных стендах, расположенных в административных зонах.

2.4. В регистратуре при первичном обращении вносятся следующие сведения о Потребителе:

- фамилия, имя, отчество (полностью) Потребителя
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес фактического места жительства и адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
- контактный номер телефона и электронная почта;
- для оформления листка нетрудоспособности — место работы;
- паспортные данные (серия, номер, дата и наименование органа, выдавшего документ);
- иные сведения в соответствии с законодательством РФ.

2.5. В клинике вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Потребителя, поведения Потребителя, угрожающего жизни и здоровью персонала, либо имуществу, при невыполнении Потребителем его обязанностей, предусмотренных законодательством РФ, настоящими правилами и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги; в случаях употребления Потребителем лекарственных препаратов, не прописанных лечащим врачом; отказа Потребителя от проведения необходимых медицинских процедур; отказа Потребителя от письменного подтверждения согласия на предлагаемое медицинское вмешательство или Письменного отказа Потребителя от предлагаемого медицинского вмешательства; нарушения Потребителем режима лечения, графика посещений, невыполнения предписаний, назначений и рекомендаций лечащего врача, занесенных в амбулаторную/стационарную карту, карту дневного стационара Потребителя. Медицинский персонал в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» по согласованию с заведующим подразделением, может отказаться от наблюдения за Потребителем и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Потребителя и здоровью окружающих.

2.6. Клиника вправе переносить сроки оказания медицинских услуг в случае изменений в состоянии здоровья Потребителя (острые инфекционные заболевания, повышенная температура и другие состояния, являющиеся противопоказанием к оказанию медицинских услуг); при отсутствии врача по уважительным причинам (по состоянию здоровья, в случаях командировок, переобучения, повышения квалификации и т. д.) – в случае, если Потребитель настаивает на определенном специалисте; в случае невыполнения Потребителем предписаний, назначений и рекомендаций врача, опоздания на прием к врачу более, чем на 15 минут от начала приема, явку не в назначенное время.

2.7. При первичном обращении и/или при смене персональных данных Потребитель дает согласие на обработку персональных данных по утвержденной форме и происходит перезаключение договора на оказание платных медицинских услуг. При этом Потребитель осознает, что направление по указанной в договоре на оказание платных медицинских услуг электронной почте результатов лабораторных исследований, осуществляется только при наличии электронной почты в базе данных Клиники и оказании услуг диагностической лаборатории, а также дачи отдельного согласия на отправку таких результатов лабораторных услуг. Телефонная связь осуществляется только для подтверждения предварительной записи на прием к специалисту, исследование, получения рекламных рассылок и т.п.

3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИСПОЛНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ МЕДЦИИНСКИХ УСЛУГ.

3.1. Для оказания платных услуг оформляется договор на оказание медицинских услуг с согласием Потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утвержденной форме. Договор заключается на неопределенный срок, до момента пока одна из сторон не заявит о своём желании расторгнуть договор.

3.2. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг Потребителям на платной основе. Все последующие обслуживания производятся при предъявлении потребителем (заказчиком) документов, удостоверяющих личность для идентификации личности.

3.3. На каждое посещение Потребителя (заказчика) оформляется приложение к договору на предоставление медицинских услуг – Дополнительное соглашение к договору, а также акт, подтверждающий факт оказания конкретных услуг. Факт заказа Потребителем платных медицинских услуг и факт оказания платных медицинских услуг подтверждается записью в Медицинской/Лабораторной информационной системе и/или внесением информации в медицинскую документацию, иные источники информации.

3.4.Медицинские услуги могут быть оказаны Потребителям в следующих условиях:

- амбулаторно,

- в дневном стационаре.

Условия оказания медицинской помощи согласовываются сторонами в договоре, приложении к нему.

3.5.До момента заключения договора Потребитель/Заказчик знакомится с информацией о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг, размещенной на официальном интернет сайте и/или на информационных стендах (стойках), Прейскурантом цен на медицинские услуги.

3.6.При заключении Договора или приложения к нему по требованию Заказчика/Потребителя Клиники предоставляется информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету Договора.

3.7. По требованию Заказчика/Потребителя Исполнителем для ознакомления предоставляются копии учредительных документов Исполнителя, копия лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Исполнителя, копия доверенности Представителя Исполнителя, уполномоченного на подписание Договора.

3.8. Количество приложений, заключенных в рамках Договора, оказываемых в рамках Договора, не ограничено.

3.9. По инициативе Потребителя/Заказчика на основании письменного заявления Договор либо Дополнительное соглашение к Договору могут быть расторгнуты.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее оказании Потребитель имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- оказание консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах Потребителя может быть передана информация о состоянии его здоровья

4.2.Потребитель обязан:

- дать согласие на обработку персональных данных;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать Правила и Положение;
- соблюдать тишину и порядок, не мешать другим Потребителям, не нарушать права иных лиц;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Клиники. В случае утраты или повреждения указанного имущества, Потребители обязаны незамедлительно сообщить об этом администратору и возместить стоимость поврежденного имущества.

4.3.Потребителям и посетителям запрещается:

- в помещениях и на территории Клиники запрещено курение, употребление курительных (предназначенных для курения) и некурительных (предназначенных для сосания, жевания или нюханья) табачных изделий, а также электронных сигарет. При нарушении взымается штраф в сумме, установленной Федеральным законом № 15 – ФЗ от 23 февраля 2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- приносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие или применение (использование) которых у посетителя может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- изымать какие-либо документы из медицинской документации, информационных стендов;
- в помещениях и на территории Клиники запрещено употребление алкогольной продукции и наркотических препаратов;
- запрещено приходить в клинику с животными;
- во время посещения запрещено включать на большую громкость аудиосистемы и телефоны, громко разговаривать по телефону. Запрещено использовать шумовые и осветительные эффекты, пиротехнические средства;
- осуществлять аудиозапись, фото- и видеосъемку в помещениях и на территории Клиники, в целях обеспечения защиты сведений, составляющих врачебную тайну (ст. 13, 19 Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»);
- находиться в верхней одежде (куртки, пальто, парки, шубы, жилетки, комбинезоны, плащи, ветровка, пончо и их модификации, которые сдаются в гардероб во время его работы) и уличной обуви без бахил (в зимнее, весеннее, осеннее время).

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Потребителю в доступной форме лечащим врачом. Она 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья Потребителя сообщается другим лицам, если Потребитель в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений другим лицам.

5.3. В случае отказа Потребителя от сообщения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Потребителя только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством. При обучении, исполнении трудовых, профессиональных (должностных), служебных и иных обязанностей право на доступ к информации, составляющей врачебную тайну, могут иметь как медицинские работники, при осуществлении (оказании) ими гражданину медициной помощи, так и работники с немедицинским образованием (например, сотрудники, записывающие граждан на прием, осуществляющие прием/отправку корреспонденции Потребителям , сотрудники, обеспечивающие решение вопросов в претензионно-исковом порядке и защиту интересов Клиники в суде, при подготовке/выдаче справки для налоговых органов об оплате медицинских услуг и т.п.)

5.5. Медицинская документация, оформляемая при обращении Потребителя в Клинику, является собственностью ООО «ИНЕП». Потребитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в присутствии представителя Клиники, получать консультации по ней у других специалистов. По требованию Потребителя ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление с медицинской документацией осуществляется на основании письменного заявления Потребителя при предъявлении им документа, удостоверяющего личность под роспись.

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЮ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

6.1. Порядок оформления и выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности, с 1 января 2022 года оформляется в электронном виде.

6.3. Листки нетрудоспособности оформляются лечащим врачом и врачебной комиссией (далее — ВК) в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность Потребителя, и оформления согласия.

6.4. Оформление и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждается записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

6.5. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.6. За необоснованное или неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи или средние медицинские работники, которым предоставлено право их оформления, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.7. Информация об открытии листка нетрудоспособности появляется у пациента на портале гос. Услуг, а после закрытия посредством электронного документооборота передается в Фонд социального страхования и далее на предприятие пациента.

6.8. Справка об оплате медицинских услуг для представления в налоговые органы Российской Федерации, выдается ООО «ИНЕП» на имя Заказчика медицинских услуг, указанного в договоре на предоставление медицинских услуг, при этом если Заказчик и Потребитель в договоре совпадают, то справка выдается на имя Потребителя.

7.ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ

7.1. Обращения граждан могут поступать в Клинику в письменной форме посредством путем подачи жалобы на имя Главного врача/Директора.

7.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями и предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи лично или через своего законного представителя.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 14 календарных дней с даты регистрации обращения, если иной срок не установлен действующим законодательством.

7.4. В случае, если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении, при отсутствии указания адреса в обращении – на почтовый адрес, указанный в Договоре, заключенном с Потребителем – физическим лицом (либо ином документе, содержащем сведения о заявителе).

7.5. В случае, если обращение поступило по электронной почте или в форме обратной связи на сайте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении или тот, с которого оно поступило, за исключением обращений, касающихся информации, относящейся к врачебной тайне.