

Правила оказания медицинских услуг в ООО «Эклиникс»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг медицинской организацией ООО «Эклиникс» (далее - Организация) Пациентам (Потребителям).

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006", Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками Организации и Потребителями/Пациентами (Заказчиками), заключившими Договор оказания платных медицинских услуг с Организацией.

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

2. Порядок обращения Потребителей/Пациентов

2.1. Прием Пациентов (Потребителей) в Организации осуществляется по предварительной записи, либо при личном посещении Организации, либо путем заполнения соответствующей формы на сайте Организации.

В целях улучшения качества обслуживания в Организации ведется запись телефонных переговоров.

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

Выбранные Пациентом (Потребителем) дата и время заносятся в систему записи пациентов вместе с контактными данными Пациента (Потребителя).

Администратор Организации информирует Пациента (Потребителя) о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру.

2.3. За 1 сутки до даты посещения, а в случае отмены приема у специалиста – незамедлительно сотрудник Организации связывается с Пациентом (Потребителем) для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.

В случае невозможности явиться на прием Пациент (Потребитель) обязан незамедлительно предупредить администратора Организации.

В случае опоздания Пациента (Потребителя) на прием более чем на 15 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Пациенту (Потребителю).

2.4. При обращении в Организацию Пациент (Потребитель) обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт).

При оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения фиксируются со слов Пациента (Потребителя).

Также при первичном обращении в Организацию Пациент (Потребитель):

- заключает договор на оказание медицинских услуг с соответствующими приложениями.

3. Права и обязанности Пациентов (Потребителей).

3.1. Пациент (Потребитель) имеет право:

- на выбор врача, при наличии в Организации нескольких врачей нужной специальности;
- диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, 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;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента (Потребителя) может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту персональных данных;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. При задержке планового приема более чем на 15 минут по объективным причинам Пациенту (Потребителю) предлагается:

- лечение в назначенное время у другого свободного специалиста;
- лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;
- перенос времени приема на другой день.

3.3. Пациент (Потребитель) обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим лечения;
- проявлять в общении с сотрудниками и другими Пациентами (Потребителями) Организации такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов (Потребителей) и сотрудников Организации;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- ознакомиться с договором на оказание медицинских услуг с соответствующими приложениями и подписать их;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья;
- бережно относиться к имуществу Организации;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации.

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

- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения руководства;
- курить в помещении Организации;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;

- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях Организации в верхней одежде, грязной обуви, без бахил либо сменной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае если отсутствует риск для жизни и здоровья, такие Потребители / Пациенты удаляются из помещения Организации сотрудниками правоохранительных органов;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- проводить фото- и видеосъемку в помещении Организации без предварительного разрешения руководства клиники;
- посещать Организацию с животными.

4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. После оформления медицинской карты и подписания договора оказания платных медицинских услуг Пациент (Потребитель) проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме Пациент (Потребитель) должен сообщить лечащему врачу всю информацию о своем здоровье, необходимую для осуществления лечения, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.

4.2. Для проведения медицинских манипуляций Пациент (Потребитель) необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

4.3. По результатам оказанных услуг Пациенту /Потребителю выдается Акт оказанных услуг, при необходимости составляется смета.

4.4. В случае нарушения Пациентом (Потребителем) рекомендаций и назначений медицинского работника либо отступления от них он самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.5. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема.

4.6. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (Потребитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю либо администратору Организации или оставить письменную жалобу в книге жалоб и предложений, находящейся у администратора.

4.7. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется Пациенту (Потребителю) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту (Потребителю) против его воли.

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

5. Ответственность за нарушение Правил

5.1. Пациент (Потребитель) несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий за несоблюдение настоящих Правил, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи,

повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

5.2. В случае нарушения Пациентом (Потребителем) и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка сотрудники Организации вправе делать им соответствующие замечания, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Организации, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Организации влекут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.