Приложение № 1
к Договору оказания платных
медицинских услуг

Утверждаю
Директор
ООО «Медицинский центр «Вознесенский»
Приказ от «10» 12 2024 г. № 32

Положение о предоставлении платных медицинских услуг
в ООО «Медицинский центр «Вознесенский»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила о предоставленных платных медицинских услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг медицинской организацией Обществом с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Вознесенский» (далее – Организация) потребителям.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736, Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками медицинской организации Общества с ограниченной ответственностью «Частная клиника-салон «Роден»и Заказчиками (Потребителями), заключившими Договор оказания платных медицинских услуг с Организацией.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются Организацией на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

2. Порядок обращения Потребителей

2.1. Прием потребителей в Организации осуществляется по предварительной записи по телефону (342) 211-01-01, либо при личном посещении, либо путем заполнения формы на сайтеhttps://roden.perm.ru/.

В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.

Лабораторные исследования проводятся без записи, в порядке очередности обращения в клинику, в установленные часы.

Услуги процедурного кабинета (инъекции, капельницы) проводятся при наличии направления от лечащего врача.

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

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

Администратор Организации информирует Потребителя о стоимости приема и о правилах подготовки к осмотру.

2.3. За 12 часов до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста сотрудник Организации связывается с Потребителем для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.

В случае невозможности явиться на прием Потребитель обязан за 24 часа предупредить администратора Организации.

В случае опоздания Потребителя на прием более чем на 10 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Потребителю.

2.4. Потребители с острой патологией 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 Потребителя организуется вызов службы скорой помощи для госпитализации. При отказе Потребителя от госпитализации оформляется информированный отказ.

2.5. При обращении в Организацию Потребитель обязан представить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- полис добровольного медицинского страхования при обращении по программе ДМС.

Также при первичном обращении в Организацию Потребитель:

- заключает договор на оказание медицинских услуг;

- дает согласие на обработку персональных данных.

2.6. При предоставлении платных медицинских услуг договор оформляется при предъявлении документа удостоверяющего личность Заказчика.

2.7. Медицинские услуги могут предоставляться анонимно за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации (согласно ст.84 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

3. Права и обязанности Потребителей

3.1. Потребитель имеет право:

- на выбор врача, при наличии в Организации нескольких врачей нужной специальности;
- диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в Организации методами и лекарственными препаратами;
- 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;
- получение информации, предусмотренной Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736;
- письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
- выбор лиц, которым в интересах 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 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. В таком случае Потребитель вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

3.3. Потребитель обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- проявлять в общении с сотрудниками Организации и другими Потребителями такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других 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, информированным согласием на медицинское вмешательство или отказом от медицинского вмешательства, согласием на обработку персональных данных и подписать их;
- оформлять в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от госпитализации;
- 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. Потребителям и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения сотрудников Организации;
- 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 и грязной 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 удаляются из помещения Организации сотрудниками правоохранительных органов или охранной организации;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- посещать Организацию с животными.

3.5. Медицинские услуги в рамках государственно-частного партнерства, оплачиваемые за счет обязательного медицинского страхования, оказываются в специально созданных для этих целей «Отделениях ОМС» расположенных по адресам: г. Пермь, г. Пермь, ул. Белинского,д. 79 и ул. 40 лет Победы 10 а, с 10 часов 00 минут до 13 часов 00 минут местного времени.Допустимо оказание услуг по ОМС в платном отделении расположенном по адресу: г. Пермь, ул. Луначарского, д. 35 в исключительных случаях, по желанию клиентов, при оплате сбора за сервис и повышенную комфортность помещения на основании публичного договора и заявления пациента.

3.6. Видеосъемка во время медицинского приема запрещена, так как это отвлекает врача и понижает качество оказания медицинской помощи.

4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. После оформления медицинской карты и подписания договора оказания платных медицинских услуг Потребитель проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме 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 медицинского осмотра Потребителю необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Потребитель самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.3. По результатам осмотра Потребителю выдается заключение с указанием диагноза и рекомендованным планом лечения.

4.4. В случае нарушения Потребителем установленного лечения либо отступления от него 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 Потребитель (законный представитель Потребителя) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу 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 Потребителю (законному представителю Потребителя) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Потребителю против его воли.

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

5. Ответственность за нарушение Правил

5.1. 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 Потребителем и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка сотрудники Организации вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска для жизни и здоровья Потребителя, 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.