

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО

Реабилитационный центр

«Добрые руки»

_____ Борисенко О.В.

01 февраля 2017 года

Правила предоставления медицинских услуг в ООО РЦ «Добрые руки»

Раздел 1. Общие положения

1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1 и другими нормативно-правовыми актами РФ.

1.1. Определение терминов

1.1.1. Медицинский центр – Общество с ограниченной ответственностью Реабилитационный центр «Добрые руки» (ООО РЦ «Добрые руки») (далее также - «Исполнитель»).

1.1.2. Врач - специалист, который имеет соответствующее специальное образование и отвечает единым квалификационным требованиям.

1.1.3. Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

1.1.4. Медицинский персонал – врачи, средние медицинские работники, педагогические работники.

1.1.5. Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

1.1.6. Законный представитель – лицо, сопровождающее несовершеннолетнего пациента, утверждающее, что имеет все необходимые полномочия действовать, и действующее от лица несовершеннолетнего пациента (далее - «Законный представитель»), с которым заключается договор на оказание медицинских услуг.

1.1.7. Договор на оказание медицинских услуг - документ, определяющий отношения между Медицинским центром и пациентом или законным представителем

несовершеннолетнего пациента, относительно предоставления медицинских услуг пациенту или несовершеннолетнему пациенту.

1.1.8. Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

1.1.9. Платная медицинская услуга - медицинская услуга, предоставляемая на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров.

1.2. При предоставлении медицинских услуг Медицинский центр руководствуется порядками и стандартами оказания медицинской помощи.

1.3. Медицинская помощь предоставляется медицинским персоналом Медицинского центра.

1.4. Медицинский центр имеет лицензию на осуществление медицинской деятельности № ЛО-16-01-005660 от 26.12.2016 действующую бессрочно.

Раздел 2. Оформление отношений с пациентами

2.1. С каждым пациентом или лицом, сопровождающим несовершеннолетнего пациента, утверждающим, что он является законным представителем, Медицинский центр заключает договор на оказание медицинских услуг.

2.2. При заключении договора пациенту (законному представителю) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи.

2.3. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Медицинский центр обязан предупредить об этом пациента (законного представителя).

Без согласия пациента (законного представителя) Медицинский центр не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

2.4. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы.

2.5. Оказание медицинских услуг пациенту без подписания договора и в отсутствие законного представителя несовершеннолетнего пациента запрещено.

2.6. Пациенту (законному представителю) выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек или бланк строгой отчетности).

2.7. После оказания медицинских услуг пациенту выдаются:

при приеме у врача - специалиста: консультативное заключение;

при снятии ЭЭГ с расшифровкой - результат ЭЭГ с расшифровкой врача;

при завершении курса реабилитации – выписка о результатах реабилитации с подписью лечащего врача.

Раздел 3. Предоставление медицинских услуг

3.1. Прием в Медицинском центре осуществляется по предварительной записи по телефону или при обращении в регистратуру. При наличии свободного времени у врача возможен прием без предварительной записи.

3.2. Лечащий врач выбирается в соответствии с графиком работы Медицинского центра, временем обращения пациента и нагрузкой на врачей Медицинского центра.

3.3. Лечащий врач может быть заменен другим врачом по решению директора Медицинского центра:

в период временной нетрудоспособности лечащего врача;

на протяжении нахождения лечащего врача в отпуске или командировке;

в случае увольнения лечащего врача из Медицинского центра;

3.4. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является информированное добровольное согласие пациента (законного представителя).

3.5. Лечащий врач предоставляет пациенту (законному представителю) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

3.6. Пациент (законный представитель) имеет право отказаться от медицинского вмешательства. При отказе от медицинского вмешательства законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации или составлением отдельного документа и подписывается пациентом (законным представителем), а также лечащим врачом.

3.7. Виды и стоимость медицинских услуг, оказываемых Медицинским центром, определяются Прейскурантом, утвержденным директором Медицинского центра. Действующий прейскурант находится на информационной доске в общедоступном месте в холле Медицинского центра.

3.8. Предварительное уведомление: Накануне дня приема регистратура осуществляет предварительное уведомление пациентов с целью оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы врачей. Медицинский центр не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить законного представителя пациента об изменениях в приеме из-за: неверно указанного телефона, выключенного телефона, а также в случае, если пациент не отвечает на звонки. В этом случае Медицинский центр также снимает с себя всякую ответственность за невозможность предоставления медицинских услуг.

3.9. Законному представителю несовершеннолетнего пациента и пациенту следует прибыть в Медицинский центр за 15 минут до начала приема для надлежащего оформления документов в регистратуре и своевременного начала приема.

3.10. Пациент, опоздавший на 15 минут и более, считается не явившимся. Он должен обратиться в регистратуру для осуществления перезаписи и может быть принят только при наличии свободного времени у специалиста.

3.11. Оплата медицинских услуг Медицинского центра производится в полном объеме в день оказания услуги.

3.12. При наличии очереди на определенные виды медицинских услуг среди пациентов, предоставление медицинской услуги осуществляется в порядке этой очереди.

3.13. Медицинские услуги предоставляются в соответствии с режимом работы Медицинского центра, а также в установленный календарный период. Пропущенные и неиспользованные медицинские услуги (по любой причине) не восстанавливаются.

Раздел 4. Осмотр и диагностика

4.1. Определение объема медицинских услуг, которые должны быть предоставлены с учетом состояния здоровья пациента, осуществляется лечащим врачом по результатам осмотра пациента.

4.2. В случае необходимости, для установления диагноза лечащий врач имеет право назначить пациенту проведение дополнительной лабораторной и/или функциональной диагностики как в условиях Медицинского центра, так и в иных медицинских организациях.

4.3. По результатам осмотра врач обязан объяснить законному представителю несовершеннолетнего пациента в доступной форме:

4.3.1. Состояние здоровья пациента, прогноз возможного развития выявленных заболеваний, наличие рисков для жизни и здоровья.

4.3.2. Необходимость проведения лабораторной и/или функциональной диагностики.

4.3.3. Рекомендации относительно медицинских услуг, которые должны быть предоставлены пациенту с учетом состояния его здоровья, их содержание.

4.4. Продолжительность приема необходимое и достаточное для оказания качественных медицинских услуг у каждого конкретного специалиста определяется директором РЦ «Добрые руки»

Раздел 5. Решение споров с законным представителем несовершеннолетнего пациента

5.1. В отношениях с законным представителем несовершеннолетнего пациента Медицинский центр применяет все возможные меры для урегулирования споров и спорных ситуаций по взаимному согласию.

5.2. Претензии и жалобы от законного представителя подаются в устной форме непосредственно директору Медицинского центра в согласованные часы приема или в письменном виде. Претензии, поданные в письменном виде, рассматриваются директором Медицинского центра и/или уполномоченным лицом. Принятое решение доводится до сведения пациента в письменном виде.

5.3. Если для рассмотрения претензии и принятия по ней решения необходимо проведение осмотра пациента или дополнительных диагностических мероприятий, Медицинский центр принимает решение только после проведения таких мероприятий.

5.4. Проведение мероприятий по осмотру и диагностике осуществляется по согласованию с законным представителем пациента.

5.5. Во время рассмотрения жалобы директор имеет право требовать от законного представителя несовершеннолетнего пациента предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения жалобы по существу, а законный представитель несовершеннолетнего пациента обязан ее предоставить.

5.6. В случае прохождения пациентом независимой экспертизы по вопросам предоставления медицинских услуг Медицинским центром, законный представитель несовершеннолетнего пациента обязан сообщить в Медицинский центр письменно о дате и времени проведения соответствующей экспертизы с целью обеспечения присутствия представителя Медицинского центра при проведении экспертизы.

Раздел 6. Конфиденциальность

6.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

6.2. Врачи, медицинский персонал и другие сотрудники Медицинского центра, которым в связи с выполнением профессиональных или служебных обязанностей стали известны сведения, составляющие врачебную тайну, не имеют права разглашать эти сведения, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

6.3. Медицинский центр гарантирует конфиденциальность сведений, полученных от пациента и составляющих врачебную тайну.

Раздел 7. Права и обязанности законного представителя несовершеннолетнего пациента и пациента

7.1. Пациент имеет право на:

7.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

7.1.2. выбор лечащего врача с учетом его согласия;

7.1.3. обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

7.1.4. проведение по просьбе законного представителя несовершеннолетнего пациента консилиума и консультаций других специалистов на возмездной основе.

7.1.5. получение от Медицинского центра для ознакомления в доступной для понимания и восприятия форме любые сведения о состоянии здоровья пациента, протекании лечения, данных промежуточных обследований, результатов анализов;

7.1.6. отказ законным представителем несовершеннолетнего пациента от медицинского вмешательства (в письменной форме);

7.1.7. Несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет, несовершеннолетние, больные наркоманией, в возрасте старше шестнадцати лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него за исключением случаев оказания им медицинской помощи предусмотренных федеральным законом.

7.1.8. Получение от Медицинского центра следующей информации о:

порядке оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применяемых при предоставлении платных медицинских услуг

конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации)

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 на оказание медицинских услуг.

7.2. Пациент и его законный представитель имеют и другие права, предусмотренные действующим законодательством РФ.

7.3. Законный представитель несовершеннолетнего пациента обязан:

7.3.1. оплатить услуги в порядке установленным договором об оказании медицинских услуг и настоящими Правилами.

7.3.2. информировать медицинский персонал Медицинского центра (в т.ч. лечащего врача) до оказания медицинской услуги о перенесенных пациентом заболеваниях,

известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению каких-либо лекарственных препаратов и/или процедур;

7.3.3. выполнять указания медицинского персонала Медицинского центра;

7.3.4. соблюдать настоящие Правила оказания медицинских услуг;

7.3.5. сообщать лечащему врачу (медицинскому персоналу) обо всех изменениях в самочувствии пациента при получении или непосредственно после получения медицинских услуг.

7.3.6. Законный представитель несовершеннолетнего пациента обязан соблюдать порядок надлежащей подготовки пациента к исследованиям (отдельные виды функциональной и лабораторной диагностики)

Информация по порядку подготовки к исследованиям доводится персоналом Медицинского центра при осуществлении предварительной записи, а также размещается в холле и на сайте Медицинского центра. Медицинский центр не гарантирует достоверность результатов, полученных при осуществлении диагностики пациентов не надлежаще подготовленных к исследованиям.

7.3.7. Законный представитель несовершеннолетнего пациента и пациент обязаны строго соблюдать санитарно-эпидемиологический режим, установленный в Медицинском центре. Все пациенты и сопровождающие их лица без исключения могут находиться в помещениях Медицинского центра (за исключением холла перед регистратурой) только в бахилах и без верхней одежды. Верхняя одежда для временного хранения вешается на вешалку в холле. Медицинский центр не несет ответственности за сохранность колясок, одежды и ценных вещей, оставленных на территории медицинского центра, и/или в здании, где он располагается. Посетителям в помещениях Медицинского центра запрещено курение, распитие спиртных напитков.

Медицинский центр вправе отказать в заключении договора или приостановить оказание медицинских услуг пациентам, нарушающим санитарно-эпидемиологический режим, установленный в Медицинском центре, а также действующее санитарное законодательство.

7.3.8. Законный представитель несовершеннолетнего пациента обязуется постоянно находится рядом с несовершеннолетним пациентом и оградить его от факторов, которые могут привести к травматизации ребёнка (падение со стула, кушеток, контактов с розетками, электроприборами, открывание-закрывание дверей и т.д. и т.п.). Медицинский центр не несет ответственности в случае причинения вреда несовершеннолетнему пациенту в связи с перечисленными в данном пункте событиями, в случае самовольного оставления законным представителем несовершеннолетнего пациента без присмотра, невозможностью законного представителя контролировать действия несовершеннолетнего пациента, и иных подобных ситуациях.

7.4. Законный представитель несовершеннолетнего пациента несет и другие обязанности, предусмотренные действующим законодательством РФ

7.5. Законный представитель несовершеннолетнего пациента предупрежден и полностью согласен с возможностью проведения видео и аудио записи в холле Медицинского центра.

Раздел 8. Права и обязанности Медицинского центра

8.1. Медицинский центр и медицинский персонал обязаны:

8.1.1. Руководствоваться существующими на момент исполнения порядками и стандартами оказания медицинской помощи, требованиями профессиональной этики и деонтологии

8.1.2. Сохранять врачебную тайну

8.1.3. Предоставлять своевременную и квалифицированную медицинскую помощь пациенту.

8.1.4. Разъяснять законному представителю несовершеннолетнего пациента в доступной форме информацию о состоянии его здоровья, предложенном плане лечения и другую информацию, необходимую для принятия решения относительно объема и порядка предоставления медицинских услуг.

8.2. Медицинский центр и медицинский персонал несут и другие обязанности, предусмотренные действующим законодательством РФ, настоящими Правилами, заключенными сторонами договорами.

8.3. Медицинский центр и медицинский персонал при предоставлении медицинских услуг имеют право:

8.3.1. Отказаться от дальнейшего предоставления медицинских услуг, если не выполняются медицинские предписания или требования настоящих Правил.

8.3.2. Приостановить предоставление в случае отказа и/или задержки законным представителем несовершеннолетнего пациента оплаты за предоставляемые пациенту медицинские услуги.

8.3.3. Присутствовать при проведении независимой экспертизы качества предоставленных пациенту медицинских услуг

8.3.4. Медицинский центр и медицинский персонал имеют и другие права, предусмотренные действующим законодательством РФ, настоящими Правилами, заключенными сторонами договорами.

8.1.2. Сохранять врачебную тайну.