

ПОЛОЖЕНИЕ

о лице ответственном за организацию работы по предоставлению платных медицинских услуг в ООО «Медицинский центр НГМА»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует деятельность ответственного лица за организацию работы по предоставлению платных медицинских услуг в ООО

«Медицинский центр НГМА» (далее медицинской организации, МО)

1.2. Ответственное лицо за организацию работы по предоставлению платных медицинских услуг в медицинской организации назначается приказом главного врача.

1.3. Ответственное лицо за организацию работы по предоставлению платных медицинских услуг подчиняется по данным вопросам непосредственно руководителю медицинской организации.

1.4. Ответственному лицу за организацию работы по предоставлению платных медицинских услуг в медицинской организации подчиняются по вопросам оказания платных медицинских услуг специалисты, задействованные в организации или непосредственном оказании платных медицинских услуг.

1.5. Ответственное лицо за организацию работы по предоставлению платных медицинских услуг руководствуется в своей работе законодательством РФ, постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»; постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.2012 г. № 1152 «Об утверждении положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 г. № 291 «О лицензировании медицинской деятельности», Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг пациентам в медицинской организации, утверждённым руководителем организации; другими нормативными документами, регламентирующими предоставление платных медицинских услуг. Уставом ООО «Медицинский центр НГМА», настоящим Положением, иными нормативными документами.

2. Обязанности лица, ответственного за организацию работы по предоставлению платных медицинских услуг в медицинской организации.

2.1. Ответственное лицо за организацию работы по предоставлению платных медицинских услуг в ООО «Медицинский центр НГМА» обязано:

- знать требования российского законодательства и других нормативных документов, регламентирующих работу по предоставлению платных медицинских услуг;
- организовать работу в медицинской организации по предоставлению платных медицинских услуг в соответствии с установленными требованиями;
- организовать работу в медицинской организации по заключению договоров на оказание платных медицинских услуг в соответствии с установленными требованиями;

2.2. Организовать работу в медицинской организации по информированию пациентов:

- о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательством, иными нормативными документами, внутренними локальными нормативными актами;
- о правах и обязанностях пациента при получении платных медицинских услуг;
- о правилах поведения пациента в медицинской организации;

- о правах и обязанностях медицинской организации при предоставлении платных медицинских услуг;

2.3. Организовать работу по соблюдению прав пациента при оказании платных медицинских услуг;

2.4. Организовать работу по своевременному и оперативному доведению до медицинских работников, оказывающих платные медицинские услуги в медицинской организации, об утверждённых уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в сфере здравоохранения порядков и стандартов медицинской помощи;

2.5. Организовать изучение и внедрение врачами медицинской организации, оказывающими платные медицинские услуги, утверждённых порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи;

2.6. Обеспечивать контроль за соблюдением подразделениями и специалистами медицинской организации, оказывающими платные медицинские услуги, порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи;

2.7. Предлагать руководителю медицинской организации, разрабатывать и в пределах своей компетенции реализовывать мероприятия, направленные на совершенствование организации, повышение качества и безопасности оказываемых платных медицинских услуг;

2.8. Обеспечивать:

- анализ соответствующего рынка медицинских услуг

- оценку степени достижения запланированного результата при оказании платных медицинских услуг;

- оценку соблюдения прав пациента при оказании платных медицинских услуг;

- анализ результатов деятельности подразделений МО по оказанию платных услуг;

- организацию получения достоверной информации о предоставлении платных медицинских услуг и её анализ;

- определение соответствия оказываемых платных медицинских услуг стандартам медицинской помощи, порядкам оказания медицинской помощи, клиническим рекомендациям (протоколам лечения), другим нормативным документам в сфере здравоохранения, устанавливающим требования к качеству и безопасности медицинской помощи;

- анализ качества используемых ресурсов в медицинской организации (кадровых, материально-технических, иных) в процессе оказания платных медицинских услуг; изучение и обеспечение удовлетворенности потребителей медицинских услуг их качеством;

- ведение учетно-отчетной документации по оказанию платных медицинских услуг по утвержденным формам;

- организацию и проведение рекламы медицинских и не входящих в сферу основной деятельности немедицинских услуг в МО.

- разработку предложений и мероприятий, направленных на устранение причин возникновения дефектов при оказании платных медицинских услуг;

- определение потребностей медицинского персонала, оказывающего платные медицинские услуги, в медицинской организации в дополнительных профессиональных знаниях;

- внедрение мотивационных механизмов повышения профессиональной ответственности медицинских работников, оказывающих платные медицинские услуги;

2.9. Составлять план работы медицинской организации (или раздел общего плана) по объёмам, структуре и качеству оказываемых платных медицинских услуг;

2.10. Организовывать разбор жалоб пациентов по вопросам предоставления платных медицинских услуг и подготовку предложений руководителю организации для принятия мер по результатам разбора.

2.11. Принимать участие в определении цен (тарифов) на платные медицинские услуги;

2.12. Осуществлять контроль за предоставлением платных медицинских услуг в медицинской организации на предмет соответствия установленным требованиям;

2.13. Готовить отчёты медицинской организации по предоставлению платных медицинских услуг.

3. Взаимодействие лица, ответственного за организацию работы по предоставлению платных медицинских услуг в медицинской организации.

Лицо, ответственное за организацию работы по предоставлению платных медицинских услуг в медицинской организации:

3.1. Обеспечивает необходимую координацию и взаимодействие специалистов медицинской организации, оказывающих платные медицинские услуги;

3.2. Обеспечивает взаимодействие по вопросам предоставления платных медицинских услуг с органами управления здравоохранения, с надзорными органами, образовательными медицинскими организациями, общественными организациями, пациентами, а также иными органами и организациями;

3.3. Изучает, анализирует и внедряет передовой опыт работы медицинских организаций, а также новые организационные технологии в сфере предоставления платных медицинских услуг.

4. Права лица, ответственного за организацию работы по предоставлению платных медицинских услуг в медицинской организации

Ответственное лицо за организацию работы по предоставлению платных медицинских услуг в медицинской организации имеет право:

4.1. Вносить предложения руководителю медицинской организации о проведении мероприятий и принятии мер по совершенствованию организации предоставления платных медицинских услуг, повышению их качества и безопасности;

4.2. Вносить предложения руководителю медицинской организации, руководителям подразделений по подбору и расстановке кадров, задействованных в оказании платных медицинских услуг;

4.4. Представлять предложения руководителю медицинской организации о материальном стимулировании или наложении дисциплинарного взыскания на сотрудников организации, задействованных в оказании платных медицинских услуг.

5. Ответственность

Ответственное лицо за организацию работы по предоставлению платных медицинских услуг в медицинской организации несёт ответственность за выполнение настоящего Положения, в соответствии с действующим законодательством.

ПОЛОЖЕНИЕ

об условиях, порядке, форме предоставления платных медицинских услуг и их оплаты в ООО «Медицинский центр НГМА»

I. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 7 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Закона РФ от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Настоящее положение определяет условия, порядок, форму предоставления платных медицинских услуг в Обществе с ограниченной ответственностью «Медицинский центр НГМА» (далее – ООО «Медицинский центр НГМА») и является обязательным для исполнения работниками ООО «Медицинский центр НГМА».

1.3. ООО «Медицинский центр НГМА» оказывает платные медицинские услуги на основании действующей лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной министерством здравоохранения Новосибирской области.

II. Основные понятия и определения

2.1. Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее – договор);

2.2. Потребитель - физическое лицо, имеющее намерение получить, либо получающее, платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

2.3. Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

2.4. Исполнитель – ООО «Медицинский центр НГМА».

III. Информация об исполнителе и предоставляемых платных медицинских услугах

3.1. ООО «Медицинский центр НГМА» посредством размещения на официальном сайте в сети Интернет, а также на информационных стендах (стойках) представляет в наглядной и доступной форме информацию, содержащую следующие сведения:

- наименование организации;
- место нахождения;
- документ, подтверждающий факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- наличие лицензии на осуществление медицинской деятельности с указанием регистрационного номера и срока действия, а также наименование, адрес и телефон выдавшего её органа;
- режим работы;

- перечень платных медицинских услуг с указанием их цен (тарифов);
- условия предоставления и получения платных медицинских услуг;
- медицинские работники, участвующие в оказании платных медицинских услуг, уровень их образования и их квалификацию;
- права, обязанности, ответственность потребителя (заказчика) платных услуг и ООО «Медицинский центр НГМА»;
- телефоны администрации ООО «Медицинский центр НГМА» и лиц, ответственных за координацию деятельности по предоставлению платных медицинских услуг;
- телефоны контролирующих организаций;
- образцы договоров на оказание платных медицинских услуг и информированного согласия;
- телефоны экстренных служб;

3.2. ООО «Медицинский центр НГМА», предоставляя платные медицинские услуги, имеет:

- настоящее Положение об условиях, порядке, форме предоставления платных медицинских услуг и их оплаты;
- перечень платных медицинских услуг;
- прейскурант платных услуг;
- типовой договор об оказании платных услуг.

3.3. По требованию потребителя (его законного представителя) либо заказчика ООО «Медицинский центр НГМА» предоставляет для ознакомления следующие документы:

- копию Устава;
- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложениями перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность.

3.4. При заключении договора по требованию потребителя (его законного представителя) и (или) заказчика им может быть предоставлена информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- информация о медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации).

3.5. ООО «Медицинский центр НГМА» предоставляет платные медицинские услуги в соответствии с Перечнем платных медицинских услуг, утвержденным главным врачом. Полную и достоверную информацию о видах платных медицинских услуг потребитель (заказчик) получает на информационных стендах уголка потребителя, у администраторов и на официальном сайте ООО «Медицинский центр НГМА» в сети Интернет.

IV. Порядок предоставления платных медицинских услуг

4.1. ООО «Медицинский центр НГМА» предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям Договора. При отсутствии в договоре условий об их качестве – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида. В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг соответствует этим требованиям.

4.2. Предоставление платной медицинской помощи производится как по предварительной записи на прием или консультацию специалиста, так и в порядке очередности.

4.3. Если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, ООО «Медицинский центр НГМА» предупреждает об этом пациента (заказчика). Без согласия пациента (заказчика) дополнительные медицинские услуги на возмездной основе не предоставляются.

4.4. 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 в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.5. ООО «Медицинский центр НГМА» после исполнения договора выдает потребителю (его законному представителю) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

4.6. ООО «Медицинский центр НГМА» предоставляет пациенту (его 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.

4.7. При оказании платных медицинских услуг ООО «Медицинский центр НГМА» соблюдает требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

V. Порядок заключения договора на оказание платных медицинских услуг

5.1. Платные медицинские услуги предоставляются при соблюдении следующих условий:

- наличие лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- заключение договора на предоставление платных медицинских услуг;
- обеспечение граждан достоверной информацией, включающей сведения о месте нахождения ООО «Медицинский центр НГМА», режиме работы, перечне платных медицинских услуг, условиях предоставления медицинских услуг (сведения о квалификации и сертификации специалистов, сведения о льготах отдельным категориям граждан и иное);
- применение контрольно-кассовой техники или бланков строгой отчетности, утвержденных в установленном порядке при расчетах с населением;
- создание условий, гарантирующих охрану жизни и здоровья пациентов;
- обеспечение кадрового состава.

5.2. Платные медицинские услуги оформляются договором на предоставление платных медицинских услуг между ООО «Медицинский центр НГМА» и Заказчиком (физическим лицом, юридическим лицом), имеющим намерение заказать (приобрести) платные медицинские услуги в пользу Потребителя. Договор составляется в трёх экземплярах, один из которых находится в ООО «Медицинский центр НГМА», второй – у Заказчика, третий у Потребителя. В случае если договор заключается потребителем и ООО «Медицинский центр НГМА», он составляется в 2-х экземплярах, один из которых находится у ООО «Медицинский центр НГМА», второй – у Потребителя. Учёт договоров ведётся ООО «Медицинский центр НГМА».

5.3. Договор должен содержать:

- сведения об исполнителе;
- фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);
- перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
- стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
- условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
- должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени ООО «Медицинский центр НГМА», и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется)

потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

- ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- порядок изменения и расторжения договора;
- иные условия, определяемые по соглашению сторон.

5.4. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается в письменной форме, подписывается главным врачом. Договоры хранятся в бухгалтерии в течение года, с последующей сдачей их в архив на хранение. Руководствуясь п. 2 ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации, при подписании договора со своей стороны, ООО «Медицинский центр НГМА» вправе использовать факсимильное воспроизведение подписи с помощью средств механического копирования (факсимиле), являющегося аналогом собственноручной подписи и имеющего юридическую силу.

5.5. Стоимость платных медицинских услуг, оказываемых ООО «Медицинский центр НГМА», указывается в Перечне платных медицинских услуг, утвержденном главным врачом.

VI. Права и обязанности Потребителей платных медицинских услуг

6.1. Взаимоотношения ООО «Медицинский центр НГМА» и Потребителя платных медицинских услуг строятся на основании договоров. Условием предоставления платных медицинских услуг является заключение договоров на предоставление платных медицинских услуг в письменной форме.

6.2. В соответствии со ст. 14 Закона «О защите прав потребителей» вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

6.3. Потребитель имеет право на то, чтобы услуга, при обычных условиях её использования, была безопасна для его жизни и здоровья. С учётом ст. 29 Закона «О защите прав потребителей» ООО «Медицинский центр НГМА» в случае обнаружения недостатка оказанной услуги обязан удовлетворить требования Потребителя в виде:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

6.4. ООО «Медицинский центр НГМА» освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если докажет, что это произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным договором на предоставление платных медицинских услуг.

6.5. Претензии и споры, возникшие по договору на предоставление платных медицинских услуг, разрешаются путем рассмотрения врачебной комиссией, действующей в ООО «Медицинский центр НГМА», а в случае не разрешения споров, путем переговоров - в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ.

VII. Порядок оплаты платных медицинских услуг

7.1. Платные медицинские услуги оплачиваются пациентом (заказчиком) наличными денежными средствами в кассу ООО «Медицинский центр НГМА», а также путем перечисления безналичных денежных средств на лицевой счет ООО «Медицинский центр НГМА»

7.2. Пациенту (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг – кассовый чек.

7.3. Платные медицинские услуги оказываются на условии 100% предварительной оплаты, если иное не будет установлено договором, заключенным между ООО «Медицинский центр НГМА» и заказчиком (потребителем). Передача наличных денежных средств лицам, непосредственно предоставляющим платные медицинские услуги, (врачам, среднему медицинскому персоналу и др.) запрещается.

7.4. В случае неоказания какой-либо оплаченной медицинской услуги производится перерасчет платных медицинских услуг.

7.5. В случае если по причинам, не зависящим от ООО «Медицинский центр НГМА» и заказчика (пациента), объем оказываемых потребителю медицинских услуг сократится либо оказание медицинских услуг на каком-либо этапе лечения окажется невозможным, с заказчика (пациента) удерживается сумма за фактически оказанные ему медицинские услуги.

7.6. В случае отказа пациента (заказчика) после заключения договора от получения медицинских услуг (продолжения обследования или лечения) путем заявления добровольного отказа от медицинского вмешательства и подачи письменного заявления на имя главного врача, Договор расторгается, с пациента (заказчика) удерживается сумма за фактически оказанные ему медицинские услуги.

7.7. Остаток суммы в рублях, внесенной за медицинские услуги, возвращается тем же способом, каким был внесен в качестве оплаты за медицинские услуги, в течение 10 рабочих дней (заказчику юридическому лицу – на указанный в заявлении счет, открытый в банке (кредитной организации)).

7.8. В случае невозможности исполнения ООО «Медицинский центр НГМА» платных медицинских услуг, возникшей по вине пациента (заказчика) после начала оказания ему услуг, в том числе при несообщении им известных ему сведений о состоянии своего здоровья (здоровья пациента), в т.ч. об аллергических реакциях на лекарственные средства, о противопоказаниях, о перенесенных заболеваниях, иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения, при нарушении потребителем медицинских предписаний, установленного лечебно-охранительного режима и др., стоимость медицинских услуг подлежит оплате в полном объеме.

7.9. В случае если по медицинским показаниям пациенту назначена услуга, не предусмотренная прейскурантом, ее стоимость может быть рассчитана, утверждена главным врачом и включена в прейскурант цен.

7.10. Стоимость расходных материалов, используемых при хирургическом лечении, может изменяться в сторону уменьшения либо увеличения по медицинским показаниям. Окончательная стоимость медицинских услуг отражается в дополнительном соглашении к договору.

7.11. Иные условия оплаты услуг определяются условиями соответствующего договора, заключенного между ООО «Медицинский центр НГМА» и пациентом (заказчиком).

VIII. Ответственность и контроль при предоставлении платных медицинских услуг

8.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации ООО «Медицинский центр НГМА» несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договорам оказания платных услуг, а также за причинение вреда здоровью и жизни пациента.

8.2. ООО «Медицинский центр НГМА» освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора об оказании платных медицинских услуг, причиной которого стало нарушение потребителем его условий, в случаях осложнений и побочных эффектов, связанных с биологическими особенностями организма потребителя, а так же в случае, если потребитель не проинформировал ООО «Медицинский центр НГМА» о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, а также по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. Претензии и споры, возникающие при оказании платных медицинских услуг, рассматриваются в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке.

8.4. Контроль за организацией и качеством предоставления платных медицинских услуг осуществляется (в пределах своей компетенции) главный врач, врачебной комиссией, действующей в ООО «Медицинский центр НГМА».

IX. Заключительная часть

9.1. ООО «Медицинский центр НГМА» имеет право дополнять и изменять отдельные статьи данного Положения, если эти дополнения и изменения не противоречат действующему законодательству

9.2. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения и действует бессрочно.

**ПРАВИЛА
оказания медицинских услуг в ООО «Медицинский центр НГМА»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг медицинской организацией ООО «Медицинский центр НГМА» (далее - Организация) потребителям.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 (далее - Правила), 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 ООО «Медицинский центр НГМА» и Пациентами, 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 Пациентов

2.1. Прием Пациентов в Организации осуществляется по предварительной записи по телефону, либо при личном посещении Организации.

В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.

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

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

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

Выбранные Пациентом дата и время заносятся в журнал записи Пациентов (систему записи Пациентов) вместе с контактными данными Пациента.

Администратор Организации информирует Пациента о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру (исследованию, забору анализов), перечне документов необходимых для оформления договора.

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

В случае невозможности явиться на прием Пациент обязан не менее чем за 2 часа предупредить администратора Организации.

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

2.4. Пациенты 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 Пациенту организуется вызов службы «Скорой медицинской помощи» для госпитализации. При отказе Пациента от госпитализации оформляется «Информированный отказ от госпитализации».

2.5. При обращении в Организацию Пациент обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- полис добровольного медицинского страхования при обращении по программе ДМС.

Также при первичном обращении в Организацию Пациент:

- заключает Договор на оказание медицинских услуг;
- дает Согласие на обработку персональных данных;
- заполняет Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи.

3. Права и обязанности Пациентов

3.1. Пациент 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;
- письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента 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 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 Пациент вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- проявлять в общении с сотрудниками и другими Пациентами Организации такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и сотрудников Организации;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- ознакомиться и подписать договор на оказание медицинских услуг, информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных;
- 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. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации;
- 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 жизни и здоровья, такие Пациенты удаляются из помещения Организации сотрудниками правоохранительных органов;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- проводить фото и видеосъемку в помещении Организации;
- посещать Организацию с животными.

4. Порядок оказания медицинских услуг

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

4.2. Для проведения медицинского осмотра Пациенту необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Пациент самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий.

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

4.4. В случае нарушения Пациентом 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 Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Организации, либо к администратору, либо оставить письменную жалобу в «Книге жалоб и предложений», находящуюся 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 (законному представителю Пациента) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли.

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

5. Ответственность за нарушение Правил

5.1. Пациент 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 и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Организации вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска жизни и здоровью Пациента,

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, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

ПОЛОЖЕНИЕ
об информировании пациента при получении платных услуг
в ООО «Медицинский центр НГМА»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Настоящее Положение регулирует отношения, возникающие при необходимости доведения до пациентов информации об оказании платных услуг в медицинской организации ООО «Медицинский центр НГМА» (далее - МО).

2. Права пациентов МО в сфере информирования при получении платных услуг

2.1. Пациент вправе получать всю необходимую информацию о платных медицинских услугах.

2.2. МО обязана предоставлять пациенту подробную информацию о свойствах и условиях предоставления платной медицинской услуги до ее оказания, а также о цене и условиях оплаты, о договоре на оказание платных медицинских услуг и вытекающих из него правах, обязанностях и ответственности, в том числе о возможностях предъявления претензий к МО.

2.3. МО обязана предоставить пациенту в доступной форме полную информацию 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.

2.4. Пациент вправе получать дополнительную информацию о предлагаемых услугах.

2.5. Пациент имеет право на получение достоверной информации в доступной и понятной для него форме на русском языке.

2.6. Информация, предоставляемая пациенту об услуге, не должна приписывать услуге отсутствующие у них свойства или присваивать им особые свойства, если в действительности их свойства не отличаются от свойств всех аналогичных услуг.

3. Организация информирования пациентов о медицинской организации и предоставляемых ею платных услугах

3.1. МО предоставляет пациенту сведения, указанные в п. 11 настоящего Положения, посредством размещения соответствующей информации:

- на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- на информационных стендах (стойках) медицинской организации.

3.2. МО организует непосредственное информирование пациентов при их личном обращении по вопросам оказания платных медицинских услуг.

3.3. МО предоставляет пациентам информацию, содержащую следующие сведения:

- наименование и фирменное наименование;

- адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

4. Непосредственное информирование пациентов при их личном обращении в МО по вопросам оказания платных медицинских услуг

4.1. Организацию непосредственного информирования пациентов по вопросам оказания платных медицинских услуг при их личном обращении в МО осуществляет Администратор (или уполномоченный приказом руководителя МО специалист) (далее –Администратор).

4.2. Администратор, выслушав пациента, рассмотрев и проанализировав представленные материалы:

- разъясняет ему интересующие его вопросы оказания платных медицинских услуг в МО;
- знакомит с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006, с Правилами предоставления платных медицинских услуг в МО, Правилами поведения пациента в МО;
- оказывает необходимое организационное содействие;
- предоставляет информацию, указанную в п. 3.3 настоящего Положения;
- информирует пациента о его правах и обязанностях при оказании платных медицинских услуг, о правах и обязанностях МО.

4.3. Администратор по требованию пациента предоставляет ему в доступной форме информацию, содержащую следующие сведения:

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

4.4. Администратор предоставляет для ознакомления по требованию пациента:

- копию учредительного документа МО;
- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность МО в соответствии с лицензией.

4.5. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о пациенте одновременно ведётся прием только одного пациента.

4.6. В случае, если пациент обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию Администратора, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке возврата денежных средств за неоказанные платные медицинские услуги в ООО «Медицинский центр НГМА»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке возврата денежных средств (далее - Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.2. Настоящее Положение вводится в целях упорядочения деятельности в ООО «Медицинский центр НГМА» (далее – Учреждение) в части возврата денежных средств.

1.3. Настоящее Положение устанавливает:

- условия порядка возврата денежных средств;
- перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств;
- сроки возврата денежных средств.

2. Условия порядка возврата денежных средств

2.1. Возврат денежных средств Потребителю (Заказчику) осуществляется в следующих случаях:

- невозможность исполнения условий Договора со стороны Учреждения согласно ст. 28 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- невозможности Потребителя (Заказчика) получить услугу согласно ст. 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- иные обстоятельства, предусмотренные Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3. Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств

3.1. Возврат денежных средств Потребителю (Заказчику) – физическому лицу осуществляется при предоставлении следующих документов:

- паспорта;
- заявление на возврат денежных средств по образцу Учреждения;
- оригинал договора;
- реквизитов банковской карты или копии первой страницы сберегательной книжки (действующие, с правом перечисления со стороны третьих лиц, открытые на территории РФ, лицом, зарегистрированным на территории РФ), в которых указаны: ФИО, номер счета, номер расчетного счета;
- чека (при наличии у Потребителя (Заказчика)).

3.2. Возврат Потребителю (Заказчику) денежных средств за неоказанные услуги осуществляется тем же способом, каким они были внесены в качестве оплаты за медицинские услуги, в течение 10 рабочих дней (заказчику юридическому лицу – на указанный в заявлении счет, открытый в банке (кредитной организации)).

3.3. При необходимости дополнительной информации, сотрудники Учреждения могут потребовать дополнительные документы у Потребителя (Заказчика).

3.4. Возврат денежных средств юридическим лицам осуществляется на основании официального письма на имя руководителя Учреждения и Акта сверки взаимных расчетов.

4. Сроки возврата денежных средств

4.1. Денежные средства за неоказанные услуги возвращаются Потребителю(Заказчику) в течение десяти банковских дней со дня предъявления соответствующего заявления или официального письма о возврате денежных средств согласно ст. 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».