

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «КдЦ 78»
Д.Н. Сахаров
М.П. «11» марта 2019 г.



**Правила оказания платных медицинских услуг
в Обществе с ограниченной ответственностью
«Консультативно-диагностический Центр 78»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания платных медицинских услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг в Обществе с ограниченной ответственностью «Консультативно-диагностический Центр 78» (далее - центр) пациентам.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006, Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками Общества с ограниченной ответственностью «Консультативно-диагностический Центр 78» и пациентами, заключившими Договор об оказании платных медицинских услуг с центром.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются центром на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-78-01-009489 от 25.12.2018 г., выданной Комитетом по здравоохранению Санкт-Петербурга.

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с режимом работы центра.

2.2. Перечень платных медицинских услуг и их стоимость определяется прейскурантом платных медицинских услуг (далее – Прейскурант), утверждаемым центром. Прейскурант определяется ООО «КдЦ 78» самостоятельно в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, пересматривается по мере необходимости.

2.3. Достоверная и доступная информация, включающая в себя сведения о центре, месте его нахождения, сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, перечень платных медицинских услуг, порядок и условия их предоставления и оплаты, сведения о режиме работы центра (кабинетов), сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, предоставляется посредством размещения на сайте центра в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: www.kdc78.ru и информационных стендах (стойках) центра.

2.4. Порядок обращения пациентов в центр:

2.4.1. Прием пациентов в центре осуществляется:

- путем личного обращения в центр:

пациент может быть записан на прием к специалисту центра в день обращения при наличии

свободного времени в графике приема конкретного врача центра, при отсутствии свободного времени в графике приема запись осуществляется на ближайший свободный день и время работы врача центра;

- по предварительной записи по телефону пациент предоставляет администратору следующую информацию: фамилию, имя, отчество, номер контактного телефона, специализацию врача, к которому желает записаться на прием, желаемую дату и время визита.

На основании сведений, полученных от пациента, администратор вносит информацию о записи пациента на прием в график приема врача центра;

- путем заполнения формы на сайте центра:

в специальном разделе на интернет-сайте центра www.kdc78.ru пациент оставляет свои контактные данные: фамилию, имя, отчество и номер телефона. Администратор центра самостоятельно связывается с пациентом.

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

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

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

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

Администратор центра информирует пациента о стоимости и правилах оплаты приема/лечения, о правилах подготовки к осмотру/исследованиям, о последующих лечебных приемах; о необходимости оформления медицинской карты, подписания договора.

2.4.5. Центр осуществляет предварительное телефонное оповещение пациентов о назначенном приеме с целью напоминания и подтверждения прихода либо информирования об отмене (изменении времени) приема и альтернативных вариантах записи. Оповещение осуществляет за день до даты посещения путем телефонного звонка или направления SMS-сообщений.

Центр не несет ответственности за невозможность предупредить пациента об изменениях в приеме из-за неверно указанного телефона, из-за выключенного телефона или в случае, если пациент не ответил на телефонный звонок или не ознакомился с сообщением.

2.4.6. Пациентам необходимо приходить на прием к назначенному времени.

Если пациент обращается в центр впервые, ему следует явиться не менее чем за 15 минут до назначенного времени для заключения договора и оформления необходимых документов.

В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут и при отсутствии возможности перенести прием на ближайшее свободное время, пациенту может быть предложено перенести прием на иное удобное время.

В случае невозможности явиться на прием пациент обязан отменить или перенести назначенный прием на другое время, уведомив об этом центр любым удобным способом (п. 2.4.1) в разумные сроки.

2.4.7. 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 пациента организуется вызов службы «Скорой помощи» для госпитализации.

2.4.8. При обращении в центр пациент обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- полис добровольного медицинского страхования при обращении по программе ДМС (при получении медицинской помощи в рамках программы добровольного медицинского страхования).

Отсутствие документов у пациента не является причиной отказа в медицинской помощи в

экстренной форме. В таком случае медицинская помощь оказывается в объеме, необходимом для устранения угрозы жизни.

Также при первичном обращении в центр пациент:

- заключает договор об оказании платных медицинских услуг;
- дает согласие на обработку персональных данных;
- дает информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств и лечение.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Пациент имеет право:

- на выбор врача, при наличии в центре нескольких врачей нужной специальности;
- на диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на получение консультаций врачей-специалистов;
- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе; о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
- на письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
- на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- на защиту персональных данных и сведений, составляющих врачебную тайну;
- на ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации;
- по письменному запросу на получение отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в порядке и сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации;
- на отказ от медицинского вмешательства;
- обратиться к главному врачу с письменным заявлением о замене лечащего врача с указанием причин замены;
- на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иного персонала центра;
- на 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 указания (рекомендации) врача, режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- проявлять в общении с сотрудниками и другими пациентами центра такт, уважение и доброжелательность;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и сотрудников центра;
- посещать специалистов в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- ознакомиться и подписать договор об оказании платных медицинских услуг, информированное согласие на медицинское вмешательство и лечение 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;
- предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в т.ч. о противопоказаниях к применению лекарственных средств, имеющихся аллергических реакциях, ранее перенесенных и имеющихся заболеваниях, операциях, травмах, проведенных ранее обследованиях и лечении, а также иные сведения, которые могут сказаться на ограничении или качестве оказываемых медицинских услуг;
- при изменении состояния здоровья, связанного, с точки зрения пациента, с проведенными центром медицинскими манипуляциями, незамедлительно уведомить об этом лечащего врача или администратора центра посредством телефонного звонка, и, в случае необходимости, прибыть на консультацию;
- при входе в центр надевать на обувь бахилы;
- бережно относиться к имуществу центра и других пациентов;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам центра.

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

- находиться в служебных помещениях центра без разрешения администрации;
- курить в помещениях центра;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях центра 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 центра сотрудниками правоохранительных органов;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- проводить фото - и видеосъемку в помещении центра;
- посещать центр с животными;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам центра.

4. Порядок оказания платных медицинских услуг

4.1. При оказании платных медицинских услуг центром соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, а именно:

4.1.1. Оказание платных медицинских услуг осуществляется в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, консультации и лечения, разрешенными на территории Российской Федерации в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

4.1.2. Качество предоставляемых центром платных медицинских услуг должно соответствовать условиям заключенного договора с пациентом, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

4.1.3. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия пациента (законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

При отказе от медицинского вмешательства пациенту (законному представителю) в доступной для него форме разъясняются возможные последствия такого отказа.

В случае отказа от медицинского вмешательства пациент (законный представитель) удостоверяет личной подписью отказ от медицинского вмешательства и самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий для своего здоровья.

4.2. Платные медицинские услуги оказываются с соблюдением режима конфиденциальности информации о факте обращения, персональных данных пациента и методах лечения.

При заключении договора на оказание платных медицинских услуг пациент дает свое добровольное согласие на обработку центром персональных данных пациента, которые станут ему известны в процессе исполнения договора, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных». Все действия с персональными данными необходимы исключительно в целях исполнения предмета договора – оказание медицинских услуг, а также требований законодательства РФ.

4.3. Платные медицинские услуги предоставляются на основании договора об оказании платных медицинских услуг (далее – договор), в котором содержатся перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором, стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты, условия и сроки получения услуг, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные сведения, предусмотренные требованиями действующего законодательства РФ.

Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации от 27.11.1992 г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

4.3.1. При заключении договора пациенту (законному представителю) по его требованию предоставляется в доступной форме информация о порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применяемых при предоставлении платных медицинских услуг; о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации); 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.

4.3.2. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, центр обязан предупредить об этом пациента.

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

4.3.3. 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 в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.4. Центр при оказании медицинских услуг соблюдает установленные законодательством РФ требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их предоставления.

4.5. После оформления медицинской карты и подписания договора об оказании платных медицинских услуг, пациент проходит на прием к специалисту в назначенное ему время.

Приемы подразделяются на первичные и повторные.

Первичный прием - первичное обращение пациента к конкретному специалисту и последующие обращения к этому специалисту более чем через один месяц с момента первого обращения.

Повторный прием - повторное обращение пациента к одному специалисту в течение одного месяца с момента первичного обращения.

На приеме пациент должен сообщить лечащему врачу всю информацию, необходимую для осуществления диагностических и лечебных мероприятий о своем здоровье в полном объеме (представить данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных ранее (при их наличии), а также сообщить все известные сведения о состоянии своего здоровья, в т. ч. об аллергических реакциях на лекарственные средства, о заболеваниях и иных факторах, которые могут повлиять на ход оказания медицинской услуги) и достоверно ответить на вопросы специалиста.

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

4.6. По результатам осмотра (оказания медицинской услуги) пациенту выдается медицинское заключение с указанием диагноза и рекомендованным планом лечения (результат исследования).

4.6.1. В случае нарушения пациентом установленного лечения, рекомендаций (назначений) либо отступления от них, он самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.7. Лечащий врач или другой медицинский работник, принимающий непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении предоставляет пациенту (доверенному лицу/законному представителю пациента) в доступной для него форме по его желанию информацию:

- 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

- 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.

4.7.1. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

4.7.2. Информация о состоянии здоровья не предоставляется при обращении по телефону и иным средствам связи.

Ознакомление с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента, происходит в часы работы медицинской организации в помещении, предназначенном для такого ознакомления, на основании письменного запроса пациента (или его законного представителя), который рассматривается руководителем медицинской организации или его заместителем (п. п. 2 - 7 Порядка, утв. Приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н).

4.7.3. 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.

4.8. По итогам оказания медицинских услуг оформляется акт об оказании медицинских

услуг в 2 экземплярах. В акте пациент должен произвести собственноручную запись, подтверждающую оказание услуг и отсутствие претензий к их качеству.

4.9. Лечащий врач имеет право по согласованию с главным врачом отложить или отказаться от наблюдения и лечения пациента, предварительно уведомив об этом пациента, если это не угрожает его жизни в следующих случаях:

- при наличии медицинских противопоказаний, либо при заведомой невозможности достичь результата лечения, обнаруженной в ходе оказания медицинской услуги;
- при несогласии пациента с предложенным планом лечения, его стоимостью, внесенными изменениями в план лечения по содержанию, срокам и стоимости медицинских услуг;
- при нарушении пациентом обязательств действующего законодательства РФ, условий договора об оказании платных медицинских услуг и настоящих Правил,
- при предоставлении пациентом неполных и/или недостоверных сведений, связанных со здоровьем;
- неисполнения пациентом медицинских предписаний (назначений) лечащего врача.

4.10. В случае письменного запроса пациента о замене лечащего врача главный врач должен содействовать выбору пациентом другого врача в порядке, установленном приказом Минздрава России от 26.04.2012 № 407н.

4.11. По требованию пациента центр предоставляет документы, необходимые для получения налоговых вычетов в соответствии с налоговым законодательством. Документы выдаются в первый рабочий день, следующий за днем получения заявления.

5. Качество медицинских услуг

5.1. Центр отвечает за качество предоставляемых медицинских услуг перед пациентом, в связи с этим:

- при решении вопроса о возможности оказания пациенту конкретной медицинской услуги может быть назначена предварительная консультация соответствующего специалиста центра;
- предыдущие обследования в иных медицинских организациях могут быть приняты или не приняты лечащим врачом во внимание наряду с прочими данными о пациенте.

5.2. Медицинская услуга считается оказанной качественно при условии, что медицинским персоналом были строго соблюдены методы и технологии ее оказания в соответствии со стандартами и порядками оказания медицинской помощи.

5.3. Осложнения, наступившие после оказания медицинской услуги в случае несоблюдения (нарушения) пациентом рекомендаций, данных специалистом (предписанный режим, временные ограничения в выборе продуктов питания, назначенные препараты, режим физической активности и т.д.) не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к центру.

5.4. Возможные дискомфортные состояния, вызванные спецификой медицинских методик (технологий), являясь нормальной реакцией организма на физическое вмешательство или химическое воздействие препаратов, которые проходят в течение разумного срока и о которых пациент был заранее предупрежден специалистом, не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к центру.

5.5. Необходимым условием для обеспечения качества предоставляемых медицинских услуг является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций специалиста, выполнение предписанного режима, при необходимости соблюдения определенного режима питания.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к администрации центра, либо к администратору с устным или письменным обращением любым удобным для него способом (личное очное обращение, по телефону, посредством почтового отправления или по электронной почте, либо оставить письменную жалобу в «Книге жалоб и предложений», находящуюся у администратора).

6.2. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно в ходе личной встречи с представителями администрации. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.3. Письменное обращение, поступившее к администрации центра, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

6.4. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию центра, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

7. Ответственность за нарушение Правил

7.1. 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.

7.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники центра вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска жизни и здоровья пациента, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям центра, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба центру, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

7.4. За нарушение прав пациентов, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, исполнитель несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.