

Утверждено
Директор ООО «НижМедКом»

О. Н. Фурман

19 июля 2022 г.



Правила оказания медицинских услуг в медицинской организации "НижМедКом"

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг медицинской организацией ООО "НижМедКом" (далее - Организация) заказчиком\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, Федерального закона от 21.11.2011 N 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 ООО "НижМедКом" и Заказчиками\Потребителями\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 Заказчиков\Потребителей

2.1. Прием заказчиков\потребителей в Организации осуществляется по предварительной записи по телефону **8 (831) 280-82-28, +7 831 280-83-38**, либо при личном посещении Организации, либо путем заполнения формы на сайте Организации <https://zs.clinic/>.

В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.

Лабораторные исследования проводятся при предварительной записи, в установленные часы.

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

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

Выбранные Заказчиком\Потребителем дата и время заносятся в таблицу записи пациентов (систему записи пациентов) вместе с контактными данными Заказчика\Потребителя.

Администратор Организации информирует Заказчика\Потребителя о времени и ориентировочной стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру.

2.3. За 1-2 рабочих дня до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста, сотрудник Организации связывается с Заказчиком\Потребителем для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.

В случае невозможности явиться на прием Заказчик\Потребитель обязан не позднее чем за 1 (один) рабочий день предупредить администратора Организации.

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

2.4. Заказчик\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 отказе Заказчика\Потребителя от лечения оформляется информированный отказ.

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

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- сведения о фактическом месте проживания;
 - номер телефона для связи;
 - email (при наличии);
 - полис добровольного медицинского страхования при обращении по программе ДМС.
- Также при первичном обращении в Организацию Заказчик\Потребитель:
- заключает договор на оказание медицинских услуг;
 - дает согласие на обработку персональных данных;
 - дает согласие на фото\видео фиксацию оказываемых медицинских услуг.

3. Права и обязанности Заказчика\Потребителей

3.1. Заказчик\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;
- письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
- выбор лиц, которым в интересах Заказчика\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 30 минут по объективным причинам Заказчику\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 Заказчик\Потребитель вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

3.3. Заказчик\Потребитель обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим лечения;
- проявлять в общении с сотрудниками и другими Заказчиками\Потребителями Организации такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Заказчиков\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 направления на госпитализацию в другие учреждения;
- 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. Заказчикам\Потребителям 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 для жизни и здоровья, такие Заказчики\Потребители 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 подписания договора оказания платных медицинских услуг Заказчик\Потребитель проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме Заказчик\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 Заказчику\Потребителю необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Заказчик\Потребитель подписывает отказ и самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий.

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

4.4. В случае нарушения Заказчиком\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 Заказчик\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 Заказчику\Потребителю (законному представителю Потребителя) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Заказчику\Потребителю против его воли.

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

5. Ответственность за нарушение Правил

5.1. Заказчик\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 Заказчиком\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 Заказчика\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.