



## Правила оказания платных медицинских услуг

### ООО «Многопрофильный медицинский центр»

#### 1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для пациентов, а также иных лиц, обратившихся в (далее по тексту – Центр).

1.2 Настоящие правила определяют порядок и условия предоставления Центром платных медицинских услуг.

1.3 При предоставлении медицинских услуг Центр обязуется соблюдать порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

1.4 При предоставлении медицинских услуг Центр обязуется предоставлять их в полном объеме стандартов медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

1.5 В настоящих правилах под пациентом понимается 2.9. лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги в соответствии с договором. Заказчик - лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу пациента. Пациент и заказчик могут совпадать в одном лице.

#### 2. Порядок обращения пациентов в Центр

2.1. В Центре пациентам в соответствии с договором на предоставление платных медицинских услуг оказывается первичная медико-санитарная, первичная специализированная медицинская помощь, как в амбулаторных условиях, так и в условиях дневного стационара.

2.2. В Центр обращаются пациенты, нуждающиеся в специализированном квалифицированном обследовании и лечении. Прием врачами специалистами больных осуществляется по предварительной записи.

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Центр оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.4. Пациенты, застрахованные по программе ДМС, при обращении в Центр предоставляют страховой полис ДМС и паспорт или иной документ, удостоверяющий личность; в этом случае согласование медицинских услуг со страховой компанией производится в установленном порядке согласно программе обслуживания, утвержденной между Центром и страховой компанией.

2.5. В остальных случаях медицинские услуги пациентам Центра предоставляются за плату согласно действующему прейскуранту (прайсу).

2.6. Между Центром и пациентом (заказчиком) заключается **договор об оказании платных медицинских услуг**; пациент знакомится с настоящими Правилами. Подписание вышеуказанного договора означает, что пациент с Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.

2.7. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Центр обязуется предупредить об этом пациента.

2.8. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются 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 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.9. Пациенту (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

2.10. Со всеми пациентами подписывается согласие на обработку персональных данных в соответствии с действующим законодательством на весь период обслуживания в Центре и на период хранения первичной медицинской документации.

### 3. Особенности при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях

3.1. Медицинская помощь пациентам может быть оказана в кабинетах Центра.

3.2. Медицинская помощь в Центре осуществляется на основании предварительной записи в соответствии с графиком работы специалистов. Возможно оказание медицинских услуг пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи к врачу.

Преимущество отдается пациентам, явившимся своевременно по предварительной записи, вне зависимости от наличия живой очереди к специалисту.

В случае невозможности явки пациент обязуется уведомить заблаговременно регистратуру о своей неявке.

3.3. Предварительная запись больных на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

- при обращении пациента в регистратуру Центра непосредственно или по телефону;
- на очередном приеме врача-специалиста;
- посредством онлайн-сервисов на сайте Центра <https://zdravnica.tomsk.ru/> (запись посредством использования онлайн-сервисов имеет предварительный характер, в связи с чем считается подтвержденной после звонка сотрудника регистратуры). В связи с тем, что часы работы регистратуры совпадают с часами работы Центра, подтверждение произведенной предварительной записи не может быть осуществлено вне графика работы Центра.

3.4. Информация о расписании работы врачей размещена на информационных стендах, на сайте Центра и предоставляется пациенту сотрудниками регистратуры по первому запросу без ограничений.

3.5. Прием пациентов в возрасте до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациента.

3.6. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с разрешения лечащего врача, при условии подписания информированного согласия пациента на предоставление сведений о состоянии своего здоровья данному сопровождающему лицу и при условии выполнения всех требований и указаний врача или иного медицинского персонала.

3.7. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

3.8. Оказание медицинской помощи пациентам осуществляется ТОЛЬКО при условии подписания последним информированного согласия на медицинское вмешательство, в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

3.9. В случае отказа от медицинского вмешательства пациент подписывает отказ в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

3.10. В связи с необходимостью предварительного ознакомления с большим объемом документов до начала оказания пациенту медицинской помощи, а также в связи с установленными действующим законодательством правилами оформления первичной медицинской документации и правилами оказания платных медицинских услуг пациенту необходимо подходить **заблаговременно до начала приема за 15-20 минут**. В противном случае Центр не гарантирует прием пациента в назначенное время.

3.11. В случае опоздания пациента на прием в Центр свыше чем на 15 минут (в том числе, в случае, если пациент подошел непосредственно перед приемом, что не позволило оформить с Пациентом договорные взаимоотношения и заполнить первичную медицинскую документацию) Центр имеет право перенести прием на другое время.

3.12. Прием специалистов осуществляется строго по записи, но из-за сложности очередного больного или при необходимости оказания экстренной (неотложной) медицинской помощи пациентам время приема следующих пациентов может сместить на 5-10 минут.



3.13. Приемы лечащих врачей Центра подразделяются на первичные и повторные. Повторным приемом (осмотром, консультацией) врача считается прием тем же специалистом в рамках одного и того же случая лечения (то есть, в связи с одним и тем же заболеванием) в течение 30 дней, начиная с даты первичного приема. Исключение составляют случаи, когда лечащий врач в протоколе первичного или предыдущего повторного приема указал дату явки на повторный прием позже, чем через 30 дней после даты первичного приема (при условии, что пациент явился в назначенную дату +/-3 рабочих дня). Не является повторным обращение к врачу одной и той же специальности с разными заболеваниями в течение 30 дней, начиная с даты первичного приема в связи с заболеванием, возникшим первым, не являются повторными приемы специалиста с профилактической целью, приемы детских- специалистов с целью динамического наблюдения за развитием ребенка в декретированные сроки или приемы специалистов в связи с вакцинацией.

3.14. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру.

**3.15. При первичном обращении в Центр пациент представляет паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.** В регистратуре Центра при первичном обращении на пациента заводится Медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях форма №025у, в которую вносятся сведения о пациенте.

**Медицинская карта пациента является собственностью организаций, входящих в Центра и хранится в регистратуре.**

Медицинские карты пациентов, не посещающих Центр в течение 3-х лет, передаются на хранение в медицинский архив Центр.

3.16. Выдача листков нетрудоспособности производится лечащим врачом в соответствии с порядком выдачи листков нетрудоспособности.

#### **4. Порядок госпитализации пациентов в дневной стационар Центра**

4.1. На лечение в дневной стационар Центра могут направляться больные при:

-необходимости в стационарном лечении больных, не требующих круглосуточного медицинского наблюдения;

-проведении сложных видов диагностических исследований длительных по времени требующих подготовки и медицинского наблюдения после их выполнения;

-подборе адекватной терапии больным с впервые выявленными патологическими состояниями, требующих ежедневного, но не круглосуточного наблюдения;

-долечивании больных, выписанных из стационара в более ранние сроки, для завершения лечения в условиях активного режима.

4.2. Госпитализация в дневной стационар осуществляется по предварительному согласованию с заведующим дневным стационаром Центра.

4.3. Пациент должен при себе иметь паспорт, полис ДМС (в случае оказания медицинской помощи по данным источникам финансирования), гарантийное письмо от страховой компании в случае прохождения лечения по ДМС, выписку из амбулаторной карты, при направлении на лечение из иной медицинской организации, и направление от врача на госпитализацию в дневной стационар, сменную свободную одежду и обувь.

4.4. В случае отказа от госпитализации врач дневного стационара в журнале учета приема больных и отказов в госпитализации делает запись о причинах отказа в госпитализации и принятых мерах с письменным ознакомлением больного.

4.5. Записи о прохождении лечения в дневном стационаре вносятся в Медицинскую карту пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях форма №025у.

4.6. План мероприятий по лечению (длительность курса лечения, методы обследования, время прихода и длительность пребывания в дневном стационаре и др.) больного в дневном стационаре определяет лечащий врач дневного стационара для каждого больного индивидуально на основании порядков и стандартов оказания медицинской помощи по соответствующей нозологии.

Оказание медицинской помощи пациентам осуществляется ТОЛЬКО при условии подписания последним информированного согласия на медицинское вмешательство, в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

4.7. Пациент обязан подходить для прохождения лечения в указанное время. Медицинский персонал, выполнивший медицинские назначения врача, обязан сделать об этом отметку в карте.

4.8. Выписка производится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, лечащим врачом. Выписка из дневного стационара разрешается:

- при улучшении, когда по состоянию здоровья больной может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторных условиях или домашних условиях;
- при необходимости перевода больного в другую медицинскую организацию;
- в случае отказа пациента от продолжения лечения при условии письменного отказа, если выписка не угрожает жизни и здоровью больного и не опасна для окружающих.

Выписная документация выдается пациенту в день выписки.

4.9. Медицинская карта после выписки пациента из дневного стационара передается в регистратуру Центра.

## **5. Права и обязанности пациентов**

*(в соответствии с Федеральным Законом РФ № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан»)*

### **5.1. Пациент имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- выбор лечащего врача, при его согласии, по согласованию с руководством Центром;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью в Центр, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- отказ от медицинского вмешательства;
- требование составления сметы оказываемых платных медицинских услуг;
- получение информации о своих правах и обязанностях;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Центра;
- обращение с жалобой к должностным лицам Центра.

### **5.2. Пациент обязан:**

- оплатить Центру стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту (прайсу), сразу после оказания ему медицинских услуг в наличной или безналичной (путем применения банковских карт) форме. По согласованию с руководителем Центра пациенту может быть предоставлены рассрочка или отсрочка оплаты оказанных услуг, с обязательным составлением соответствующего дополнительного соглашения к договору об оказании платных медицинских услуг;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и настоящие Правила;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания (прием лекарственных препаратов, режим, рекомендуемую врачом диету и т.д.);
- своевременно являться на прием к врачу или на процедуру;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы, в т.ч. обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- соблюдать правило запрета курения в медицинских организациях;
- соблюдать правило запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в медицинских организациях;
- бережно относиться к имуществу Центра и других пациентов;

- уважительно относиться к другим пациентам, медицинским работникам Центра и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- соблюдать общественный порядок; не допускать нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к персоналу Центра и/или к другим пациентам, сопровождающееся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Центра (статья 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»).

## **6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Центром**

6.1. Споры, возникшие между пациентом и Центром, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Разрешение конфликта осуществляется в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в Центром. Разрешение конфликтов относительно качества оказанной медицинской помощи осуществляется путем передачи претензии на рассмотрение врачебной комиссии, созданной Центром, в соответствии с Положением о врачебной комиссии с участием Заказчика и (или) его представителя.

6.3. В случае недостижения соглашения между сторонами в результате работы врачебной комиссии разрешение конфликта осуществляется в судебном порядке.

6.4. Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствии со ст. 17. Закона РФ от 07.02.92 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.5. Защита прав пациента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

## **7. Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

7.1. 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.

7.2. Врачам и всему персоналу Центра запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

7.3. С письменного согласия пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях.

7.4. Пациент Центра имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся информацию о состоянии своего 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.

7.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом или заведующим отделением, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста 18 лет, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан», и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законным представителям.

7.6. Информацию о состоянии здоровья не предоставляют пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информацию сообщают в деликатной форме пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

7.7. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

7.8. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.



7.9. Информация, составляющая врачебную тайну, предоставляется пациенту только при условии его личного обращения в Центр, либо его представителю при условии оформления нотариально доверенности, в которой отдельной строкой будет звучать право получения данным лицом сведений и документов, составляющих врачебную тайну.

В исключительных случаях информация, составляющая врачебную тайну, может быть отправлена посредством Почты России, но только при условии направления в адрес Центра письменного заявления от пациента с данной просьбой, указанием адреса. Подпись пациента на заявлении должна быть заверена нотариально.

## **8. Режим работы Центра**

8.1. Расписание работы Центра утверждается Директором ООО «ММЦ», публикуется на сайте Центра, размещается на стойке регистрации и предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе.

С графиком приема пациентов должностными лицами Центра можно ознакомиться на информационном стенде Центра.

## **9. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания**

9.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителя» от 07.02.2002 г. № 2300-1; постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и лицензиями на осуществление медицинской деятельности.

9.2. Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим прейскурантом (прайсом), утвержденным Директором Центра.

9.3. Центр имеет право устанавливать систему скидок при соблюдении особых условиях.

Данные системы скидок предоставляются в отношении неограниченного круга лиц.

9.4. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Центром, их стоимости и действующих скидках, условиях и формах их предоставления, иная информация в соответствии с требованиями законодательства РФ, размещаются на сайте Центра, стойке регистрации и предоставляются пациенту по первому требованию работниками регистратуры.

9.5. Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляется через кассу с выдачей пациенту кассового чека, либо в безналичном порядке, либо через расчеты со страховыми компаниями.

## **10. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил**

10.1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в Центре, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы организации, к пациенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации.

10.2. При несоблюдении пациентом настоящих Правил, повлекших за собой отказ лечащего врача от наблюдения за пациентом и его лечения при условии, что это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, а также в случае невозможности замены лечащего врача в связи с их отсутствием, организация, заключившая договор с пациентом, вправе расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг.