

Правила предоставления платных услуг в АО «Медицинские технологии»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских и немедицинских услуг в АО «Медицинские технологии».

1.2. Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством, в том числе Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3. В Правилах используются следующие основные понятия:

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

Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

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.

Клиника (Исполнитель) – АО «Медицинские технологии», предоставляющее платные услуги потребителям (пациентам).

Потребитель - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является Пациентом.

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния в соответствии с договором, заключенным на оказание платных медицинских услуг как самим Пациентом, так и Заказчиком в отношении Потребителя

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

Законный представитель несовершеннолетнего пациента – родитель, усыновитель, опекун или попечитель.

Посетитель - любое физическое лицо, временно находящееся в здании Клиники и не являющееся работником Клиники.

1.4. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационной стойках регистратуры, на сайте www.zdorovo365.ru.

1.5. При обращении в Клинику пациентам и посетителям следует ознакомиться с Правилами и соблюдать их.

1.6. Правила включают разделы:

Общие положения.

Условия предоставления платных медицинских услуг.

Порядок обращения в Клинику для получения платных медицинских услуг.

Порядок заключения договора оказания платных медицинских услуг и их оплаты.

Порядок предоставления платных медицинских услуг.

Особенности обслуживания несовершеннолетних пациентов.

Порядок разрешения конфликтных ситуаций.

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке. Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с порядками оказания медицинской помощи и на основе стандартов медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения РФ.

2.2. При оказании платных медицинских услуг пациент обладает правами, предусмотренными законодательством об охране здоровья граждан и о защите прав потребителей.

2.3. При оказании платных медицинских услуг реализуется принцип приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи.

2.4. Платные услуги оказываются в соответствии с режимом работы Клиники. Информация о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием доступна в регистратуре Клиники, по телефону контакт-центра +7 (343) 270-17-17, на сайте www.zdorovo365.ru

2.5. Перечень платных услуг и их стоимость определяется прейскурантом, утвержденным Клиникой. Клиника размещает информацию о предоставляемых услугах и их стоимости на информационных стендах регистратуры и на сайте www.zdorovo365.ru в объеме, предусмотренном требованиями законодательства РФ.

2.6. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения РФ, стандартов медицинской помощи Клиники (при наличии) либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.7. Платные медицинские услуги оказываются при наличии информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя).

3. Порядок обращения в Клинику для получения услуг

3.1. Предварительная запись на прием, исследование, процедуру осуществляется:

- путем непосредственного обращения в регистратуру Клиники;
- по телефону контакт-центра +7 (343) 270-17-17;
- путем заполнения формы «Записаться на прием» на сайте www.zdorovo365.ru (с последующим подтверждением записи оператором контакт-центра),
- через электронный сервис «Электронная регистратура» (записаться онлайн) на сайте www.zdorovo365.ru (при этом пациент самостоятельно выбирает услугу, адрес предоставления услуги и удобное время из доступного в расписании. Подтверждение записи оператором контакт-центра в данном случае может не производиться);
- непосредственно врачом на приеме.

3.2. Для получения медицинской помощи на дому пациент может вызвать врача по телефону колл-центра +7 (343) 270-17-17.

3.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи.

3.4. При обращении в Клинику пациент имеет право выбрать или изменить ранее выбранного врача с учетом объективных возможностей Клиники.

3.5. Клиника осуществляет предварительное телефонное оповещение о назначенном приеме с целью напоминания или отмены приема. Оповещение осуществляется путем телефонного звонка с номера +7 (343) 270-17-17; направления SMS-сообщений или сообщений в мессенджеры. Клиника 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 ознакомился с сообщением.

3.6. Пациентам необходимо приходиться на прием к назначенному времени. Если пациент обращается в Клинику впервые, ему следует явиться не менее чем за 15 минут до назначенного времени для заключения договора и оформления необходимых документов.

3.7. В случае опоздания или невозможности явки на прием пациент обязан заранее предупредить Клинику по телефону контакт-центра +7 (343) 270-17-17.

3.8. При опоздании (независимо от причины) на прием на 15 минут или менее, время приема может быть сокращено на время опоздания (при этом стоимость приема (осмотр, консультацию) изменению не подлежит).

3.9. При опоздании (независимо от причины) на прием более чем на 15 минут и при отсутствии возможности перенести прием на время, следующее за назначенным, пациенту может быть предложено перенести прием на иное удобное время.

3.10. При обращении в Клинику пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность, а при получении медицинской помощи в рамках программы медицинского страхования (ДМС) также действующий страховой полис.

3.10.1 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.

3.11. При обращении в Клинику впервые пациент (либо заказчик) заключает договор оказания платных медицинских услуг. Существует два вида договоров: договор клиники с пациентом; договор клиники с заказчиком - оформляется в случае, когда оказанные пациенту услуги оплачивает третье лицо. Оформление договора производится в регистратуре.

3.12. При заключении договора оформляются следующие документы пациента:

3.12.1 Заявление пациента, составной частью которой являются:

- согласие на обработку персональных данных;
- условия доступа к персональным данным и сведениям, составляющим врачебную тайну (если пациент желает доверить другому лицу получение информации о его здоровье (например, получить результаты анализов, рентгеновские снимки и пр.), в том числе с использованием кодового слова, либо допускает получение информации на указанный им адрес электронной почты;

3.12.2 Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и (или) отказ от медицинского вмешательства;

3.12.3 Данные пациента вносятся в медицинскую информационную систему.

3.13. После оформления документов пациент ожидает времени приема и проходит на прием по приглашению работников Клиники либо по получении оповещения на мониторах электронной навигации, расположенных непосредственно у кабинетов медицинских работников.

4. Порядок заключения договора оказания платных медицинских услуг и их оплаты

- 4.1. Договор оказания платных услуг заключается пациентом (или заказчиком) и Клиникой в письменной форме. Договор составляется в 2 экземплярах.
- 4.2. Заключение договора производится с соблюдением требований постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
- 4.3. При заключении договора оказания платных медицинских услуг по требованию пациента (заказчика) ему предоставляется в доступной форме следующая информация:
- 4.3.1 порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- 4.3.2 информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- 4.3.3 информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- 4.3.4 другие сведения, относящиеся к предмету договора.
- 4.4. Если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных услуг, не предусмотренных договором, Клиника обязана предупредить об этом пациента (заказчика).
- 4.5. По желанию пациента (заказчика) Клиника организует дополнительные консультации специалистов или консилиумы врачей за счет средств пациента (заказчика).
- 4.6. Оказание дополнительных услуг в период действия договора осуществляется после подписания пациентом (заказчиком) и Клиникой дополнительного соглашения к договору, в котором определяется их перечень, стоимость и сроки предоставления. Оформление дополнительных соглашений производится в кабинете врача или на ресепшен.
- 4.7. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни потребителя, такие услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 4.8. Пациент (заказчик) обязан оплатить предоставленную Клиникой услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

4.8.1 Оплата услуг осуществляется наличными денежными средствами (в рублях) либо с использованием банковской карты. Пациенту (заказчику) выдается документ, подтверждающий произведенную оплату (контрольно-кассовый чек).

4.8.2 В случае, когда заказчиком выступает юридическое лицо, оплата услуг производится в безналичном порядке.

4.8.3. Исполнителем после исполнения договора выдаются пациенту (или его законному представителю) медицинские документы (медицинские заключения, справки, копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья и рекомендации после получения платных медицинских услуг.

4.8.4. Клиника обязана при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации; ученых и отчетных форм, порядку и срокам их предоставления.

4.8.5. При предоставлении платных медицинских услуг могут выдаваться листки временной нетрудоспособности в установленном порядке.

4.9. При наличии у Пациента полиса добровольного медицинского страхования оплата услуг с согласия Исполнителя может осуществляться страховщиком, выдавшим Пациенту полис. В этом случае Пациент оплачивает только те услуги, которые не включены в программу страхования Пациента.

4.9.1 В случае неоплаты страховщиком оказанных Пациенту услуг в полном объеме или в части, Пациент оплачивает оказанные услуги самостоятельно в течение пяти дней после выставления ему счета.

4.10. В случае невыполнения обязательств договора по вине Клиники, пациенту (заказчику) возвращаются денежные средства по его заявлению через бухгалтерию в течение 10 календарных дней от срока подачи заявления.

5. Порядок предоставления платных медицинских услуг

5.1. При оказании платных медицинских услуг граждане должны быть обеспечены бесплатной, доступной и достоверной информацией посредством размещения на сайте Клиники в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", также на информационных стендах (стойках) организации информацию, содержащую следующие сведения:

5.2. Клиника предоставляет услуги, качество которых соответствует условиям договора и требованиям, предусмотренным законодательством РФ.

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

5.4. Медицинская помощь с применением телемедицинских технологий организуется и оказывается в порядке, установленном Министерством здравоохранения РФ.

5.5. Приемы подразделяются на первичные и повторные.

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

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

5.6. На приеме пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий, в том числе информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

5.7. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного Пациента определяется лечащим врачом в соответствии со стандартами (протоколами ведения больных) оказания медицинской помощи.

5.8. После получения разъяснений лечащего врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

5.9. Клиника отвечает за качество предоставляемых медицинских услуг перед пациентом, в связи с этим:

5.9.1 при решении вопроса о возможности оказания пациенту конкретной медицинской услуги может быть назначена предварительная консультация соответствующего специалиста Клиники;

5.9.2 предыдущие обследования в иных клиниках могут быть приняты или не приняты лечащим врачом во внимание наряду с прочими данными о пациенте.

5.10. При согласии на оказание медицинской помощи пациент обязан соблюдать рекомендованный лечащим врачом план обследования и лечения.

5.11. После получения услуг пациент вправе указать на имеющиеся, по его мнению, недостатки в обслуживании либо оставить положительный отзыв.

5.12. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с администрацией Клиники, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В таком случае администрация Клиники содействует пациенту в выборе (замене) лечащего врача.

5.13.1 Пациент имеет право обратиться к администрации Клиники с письменным заявлением о замене лечащего врача с указанием причин замены. В таком случае администрация Клиники должна содействовать выбору пациентом другого врача в порядке, установленном приказом Минздравсоцразвития РФ от 26.04.2012 № 407н.

5.14. Клиника предоставляет пациенту по его требованию информацию:

5.14.1 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;

5.14.2 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.

5.14.3 Информация о состоянии здоровья предоставляется в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами.

5.15. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законом.

5.16. Клиника выдает пациенту медицинские документы, отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

5.17. По письменному заявлению пациента Клиника выдает копию амбулаторной карты, выписки из амбулаторной карты. Документы выдаются в первый рабочий день, следующий за днем получения заявления, а в случае, когда амбулаторная карта находится в архиве, - в течение 10 календарных дней со дня получения заявления. – отдельной статьей

5.18. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации определяется законодательством РФ. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность (листок нетрудоспособности, справка о временной нетрудоспособности (Форма 095/у), справка о полном или частичном освобождении от трудовых функций), а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом и заверяются печатями Клиники.

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

5.20. Клиника может отказать в лечении Пациенту в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновения медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия способности у Пациента выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

5.21. При наличии у Пациента угрозы жизни, экстренных или неотложных состояний, ухудшения течения хронических заболеваний требующих лечения в условиях специализированного стационара, интенсивной терапии, круглосуточного врачебного наблюдения пациенту предлагается госпитализация в стационар путем вызова бригады скорой медицинской помощи (при наличии полиса ДМС – возможность вызова СМП через страховую компанию, при желании пациента – вызов платной СМП с возможностью госпитализации в частные стационары г. Екатеринбурга по профилю). При отказе пациента от госпитализации, пациент подписывает «бланк отказа от госпитализации» установленной формы.

5.22. В случае нарушения правил обслуживания и пребывания в Клинике (в т.ч. нарушения общественного порядка на территории Клиники, нанесения морального вреда сотрудникам, материального ущерба, создании препятствий оказанию медицинской помощи) сотрудники Клиники вправе делать замечания, а также нарушение Правил обслуживания и пребывания в Клинике может повлечь за собой ответственность предусмотренную законодательством РФ.

6. Особенности обслуживания несовершеннолетних пациентов

6.1. Несовершеннолетние пациенты (до 18 лет) обслуживаются с учетом особенностей, установленных действующим законодательством.

6.2. Договор оказания платных медицинских услуг заключается:

6.2.1 от имени несовершеннолетнего, не достигшего 14 лет, - законным представителем несовершеннолетнего пациента;

6.2.2 от имени несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 18 лет - самим несовершеннолетним с письменного согласия законного представителя (кроме случаев, когда сделка совершается самостоятельно в соответствии с п. 2 ст. 26 Гражданского кодекса РФ [1]).

6.2.3 Законный представитель вправе заключать договор в качестве заказчика в пользу несовершеннолетнего пациента.

6.3. Согласие на обработку персональных данных от имени несовершеннолетнего пациента дается его законным представителем.

6.4. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства дается:

6.4.1 от имени несовершеннолетнего, не достигшего 15 лет (16 лет, если болен наркоманией), - законным представителем;

6.4.2 от имени несовершеннолетнего от 15 лет (16 лет, если болен наркоманией) до 18 лет - самим несовершеннолетним.

6.5. Информация о состоянии здоровья несовершеннолетнего пациента предоставляется:

6.5.1 несовершеннолетнего, не достигшего 15 лет (16 лет, если болен наркоманией), - законному представителю;

6.5.2 несовершеннолетнего от 15 лет (16 лет, если болен наркоманией) до 18 лет - самому несовершеннолетнему.

6.6. Присутствие законного представителя при оказании медицинской помощи несовершеннолетним пациентам, не достигшим 15 лет (16 лет, если болен наркоманией), обязательно.

6.6.1 В отсутствие законного представителя медицинская помощь несовершеннолетнему пациенту оказывается, если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы его жизни. В таком случае решение о медицинском вмешательстве принимается консилиумом врачей, а в случае, если собрать консилиум невозможно, - непосредственно лечащим (дежурным) врачом с внесением такого решения в медицинскую документацию и последующим уведомлением руководства Клиники. Лечащий врач впоследствии предоставляет законному представителю исчерпывающую информацию о состоянии здоровья несовершеннолетнего и об оказанной ему медицинской помощи.

6.7. Посещение Клиники несовершеннолетними пациентами, не достигшими возраста 15 лет (16 лет, если болен наркоманией), в сопровождении лиц, не являющихся их законными представителями, допускается только с согласия законного представителя, удостоверенного нотариально, либо оформленного в простой письменной форме.

6.7.1 В письменном согласии в обязательном порядке должны быть указаны: имя законного представителя, его статус в отношении ребенка (отец, мать, опекун, попечитель), паспортные данные (серия, номер, орган, выдавший паспорт, код подразделения, дата выдачи паспорта) законного представителя и сопровождающего лица, а также указание, на какие действия выражает согласие законный представитель.

[1] Несовершеннолетний в возрасте от 14 до 18 лет вправе самостоятельно, без согласия законного представителя:

распоряжаться своими заработком, стипендией и иными доходами;

распоряжаться средствами, предоставленными законным представителем или с согласия последнего третьим лицом для определенной цели или для свободного распоряжения.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

7.1. В конфликтной ситуации пациент имеет право обратиться к администрации Клиники с устным или письменным обращением любым удобным для него способом (личное очное обращение, телефон, форма обратной связи на сайте Клиники, почтовое отправление, письмо на электронную почту).

7.2. Прием пациентов администрацией Клиники осуществляется согласно графику, размещенному на сайте в разделе www.zdorovo365.ru/spravocnaya-informaciya.html. Прием ведется по предварительной записи по телефону +7 (343) 270-17-17).

7.2.2. При личном приеме администрация Клиники имеют право попросить предъявить документ, удостоверяющий личность пациента.

7.3. 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 администрацией Клиники. В остальных случаях обращение принимается в виде письменного заявления или на адрес электронной почты Клиники. На обращение пациента дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации.

7.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.