



## ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие «Правила оказания медицинских услуг» (далее по тексту – Правила) определяют правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплату в ООО «Медицинский Центр Крокус» (далее по тексту – Клиника).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 11 мая 2023 г. №736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

### 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

2.1. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому населению по обращению (далее по тексту – Пациент).

2.2. Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом.

2.3. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.

2.4. Лечащий врач по согласованию с главным врачом может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (в случае его заключения), или настоящих Правил.

2.5. Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

### 3. ВРЕМЯ РАБОТЫ

3.1. Клиника работает с 8.00 до 19.00 часов в будние дни, с 8.00 до 16.00 часов в субботу. Воскресенье – выходной день.

3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Руководителя.

3.3. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому Руководителем.

3.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов размещена на информационном стенде.

### 4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

4.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре и по телефонам 8(83162) 5-10-38, 8 904 901-49-44.

4.2. При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность.

4.3. Пациенты по направлениям от страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС, бланка направления или гарантийного письма на оплату услуг по полису ДМС и паспорта.

4.4. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.

4.5. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.

4.6. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

### 5. ПРАВА ПАЦИЕНТА

5.1. При обращении в Клинику Пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства;
  - возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
  - допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав, священнослужителя.
- 5.2. За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач.

## 6. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

- 6.1. Пациент обязан:
- 6.2. до начала получения услуг ознакомиться:
- с настоящими правилами;
  - положением о гарантийных сроках и сроках службы на оказываемые услуги;
  - положением о порядке ознакомления и выдачи амбулаторных карт и иной медицинской документации, содержащих данные о состоянии здоровья пациентов (персональные данные);
- 6.3. выполнять правила поведения и правила внутреннего распорядка;
- 6.4. выполнять предписания лечащего врача;
- 6.5. соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
- 6.6. уважительно относиться к другим пациентам и посетителям Клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу поликлиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

## 7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 7.1. Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.
- 7.1.1 Прием пациентов ведется согласно предварительной записи.
- 7.1.2 Пациенты с острой болью принимаются в течение рабочего дня, поэтому в редких случаях возможны незапланированные задержки по приему плановых пациентов.
- 7.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора.
- 7.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:
- 7.3.1 Перед приёмом в регистратуре оформляется медицинская карта пациента, договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, необходимые Приложения к договору, согласие на обработку персональных данных.
- 7.3.2 Перед лечением пациентом заполняется Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, которое является приложением к договору об оказании платных медицинских услуг и частью медицинской карты пациента.
- 7.3.3 В начале приёма врач производит собеседование и осмотр Пациента, разъясняет суть диагностики и возможного лечения, устанавливает предварительный диагноз, предлагает методы и возможные варианты лечения, объясняет последствия отказа от лечения и предполагаемые результаты лечения, степень риска лечения и возможные осложнения, в случае этапности лечения согласовывает с Пациентом план лечения, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения.
- 7.3.4 Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте пациента.
- 7.3.5 Клиника не оказывает медицинские Услуги в случае невозможности безопасного оказания Услуг, в том числе, если врач выявил у Пациента аллергические реакции, противопоказания или определенные заболевания (в том числе острые воспалительные инфекционные заболевания), состояние опьянения.
- 7.3.6 Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменения Плана лечения и (или) выполнения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, то такие Услуги выполняются с предварительного согласия Пациента. Отказ Пациента от проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением пациенту последствий такого отказа.
- 7.3.7 Срок ожидания предоставления медицинских Услуг определяются датой и временем обращения пациента в медицинскую организацию в соответствии со ст. 190 ГК РФ, являются приблизительными, поскольку зависят от состояния здоровья пациента, выявления/не выявления в рамках диагностических процедур противопоказаний к проведению той или иной медицинской манипуляции, графика работы медицинской организации и медицинских работников, графика визитов пациента, а также периода, необходимого для изготовления медицинских конструкций (ортодонтических, ортопедических и т.п.).
- 7.3.8 Оплата за услуги врачу не допускается.
- 7.3.9 Если пациент был назначен врачом для продолжения лечения, по окончании первого приёма администратор выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.
- 7.3.10 В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время следующего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача и явится на прием незамедлительно для диагностики состояния здоровья и устранения проблем.
- 7.3.11 В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону не менее чем за 24 часа до назначенного времени.

7.3.12 По завершении оказания платной медицинской Услуги пациент подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре. Оплата проводится наличными денежными средствами, путем внесения их в кассу, или безналично с помощью банковских карт посредством применения терминала оплаты, либо путем внесения аванса по плану лечения. В случае отказа пациента от продолжения лечения при ранее внесенном авансе исполнитель (клиника) после расчета и взимания оплаты за фактически оказанные услуги производит возврат оставшихся денежных средств в течение 10 рабочих дней тем же путем, которым денежные средства были оплачены исполнителю либо иным путем по договоренности сторон.

## 8. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

8.1. Основными документами пациента являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг.

8.2. Медицинская карта пациента хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента, а далее в архиве в течение 25 лет.

8.3. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

## 9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме, устно, либо путем выписки из амбулаторной карты, написания выписного (этапного) эпикриза или иным способом в соответствии с законодательством РФ.

9.2. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом.

9.3. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

## 10. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

10.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать сроки дополнительно в амбулаторной карте, актах выполненных работ, информированном добровольном согласии или специальном документе (Гарантийный талон или гарантийный паспорт пациента).

10.2. При оказании медицинских услуг Клиника гарантирует:

- безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования путем санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;
- динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной медицине стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

## 11. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается на совместном заседании Врачебной Комиссией исполнителя при личном присутствии пациента. Претензионный досудебный порядок разрешения споров является обязательным.

11.2. Вся информация о работе Клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и прочая информация в соответствии с требованиями законодательства доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационном стенде, расположенном в регистратуре, а также на сайте Клиники в сети Интернет.