

Общество с ограниченной ответственностью Фирма «СЭМ»
(полное наименование организации)

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО Фирма «СЭМ»

(наименование должности)

М.Ш. Эштреков,

(подпись)

(инициалы, фамилия)



**ПРАВИЛА
ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
обществом с ограниченной ответственностью Фирма «СЭМ»**

г. Нальчик

21 декабря 2020 года

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 N 2300-1 "О защите прав потребителей" и регламентируют порядок оказания медицинской помощи как по ОМС, так и платных обществом с ограниченной ответственностью Фирма «СЭМ».

1. Общие положения

1.1. Правила оказания медицинских услуг обществом с ограниченной ответственностью Фирма «СЭМ» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в медицинском центре общества с ограниченной ответственностью фирма «СЭМ», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и обществом.

1.2. Общество с ограниченной ответственностью Фирма «СЭМ» (далее – Медицинский центр) действует на основании свидетельства о государственной регистрации № №254 от 23.10.1998г. за государственным регистрационным номером 1020700747946, выданного ИФНС № 1 по г.Нальчику Кабардино-Балкарской Республики и в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности № ФС-07-01-000157 от 08.06.2020г., выданная

Территориальным органом Росздравнадзора по КБР на основании приказа (распоряжения) № 38-Пр/20 от 08.06.2020г.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц (включая сопровождающих), обратившихся в Медицинский центр или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Медицинские услуги, оказываемые Медицинским центром, соответствуют требованиям, предъявляемым к методам диагностики и лечения, разрешёнными и рекомендованными к применению на территории Российской Федерации.

1.5. Медицинский центр предоставляет медицинскую помощь и оказывает медицинские услуги в соответствии с настоящими правилами и:

1.5.1. Договорами с физическими лицами, приобретающими медицинские услуги для себя лично, либо для иных лиц, чьи интересы представляют лица, заключающие договор.

1.5.2. Договорами с государственными и частными организациями об оказании медицинских услуг сотрудникам и (или) пациентам этих организаций.

1.5.3. По программе государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи – согласно государственного задания, утвержденного Комиссией по разработке Территориальной программы ОМС КБР на текущий год.

1.6. В медицинском центре ведётся предварительная запись по телефону или при личном обращении Пациента в центр. Запись по договорам, заключёнными с юрлицами ведётся в соответствии с условиями этих договоров.

1.7. Проведение обследования экстренных Пациентов осуществляется вне очереди.

1.8. Объём медицинских услуг определяется состоянием здоровья и пожеланиями Пациента, выданным направлением (при наличии), видами лицензированных медицинских услуг, нормативными актами, регламентирующими порядок оказания платной медицинской помощи негосударственными (частными) медицинскими учреждениями и технической оснащённостью центра.

1.9. Рекомендации, касающиеся объёма медицинского пособия по поводу обращения Пациента в центр, опираются на Стандарты оказания медицинской помощи, утверждённые Министерством здравоохранения Российской Федерации.

1.10. Медицинский центр оказывают медицинские услуги силами специалистов, находящихся в её штате и с привлечением по гражданско-правовым договорам.

1.11. В помещениях Медицинского центра и его структурных подразделениях **запрещается:**

! нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);

! курение в зданиях и помещениях, за исключением специально

отведенных для этого мест;

! распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;

! появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

! пользование служебными телефонами в личных целях.

2. Порядок оказания медицинских услуг

2.1. В Медицинском Центре оказываются услуги по видам и профилям медицинской помощи в соответствии с действующей лицензией:

- платно по договорам возмездного оказания медицинских услуг физическим лицам;
- в рамках реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи - согласно государственного задания, утвержденного Комиссией по разработке Территориальной программы ОМС КБР на текущий год;
- по программам добровольного медицинского страхования;
- по прямым договорам с предприятиями, учреждениями, организациями;
- в соответствии со спецификацией государственных контрактов.

2.1. Перед оказанием медицинских услуг Медицинский центр берёт у Пациента Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (с информированием о противопоказаниях), либо отказ от медицинского вмешательства.

2.2. Договоры с физическими лицами на оказание платных медицинских услуг заключаются путём подписания Договора на оказание платных медицинских услуг и оплаты, указанных в Договоре медицинских услуг.

2.3. Медицинский центр оформляет карту амбулаторного больного/стационарного в случае, если предусмотрено оказание медицинских услуг у специалистов Медицинского центра.

2.4. Договоры с юридическими лицами заключаются в соответствии с нормами гражданского права и законов Российской Федерации. Оплата услуг по таким договорам производится в соответствии с условиями этих Договоров.

2.5. Стороны вправе изменить уже заключённый Договор по обоюдному соглашению. Все изменения и дополнения в Договоры об оказании медицинских услуг вносятся в той же форме и в том же порядке, в котором был заключён основной Договор.

2.6. Пациент вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора на получение медицинских услуг. При расторжении Договора по инициативе Пациента Медицинский центр возвращает Пациенту сумму взноса за вычетом фактически понесённых Медицинским центром расходов и оказанных части услуг.

2.7.Требование о расторжении или изменении Договора может быть заявлено в суд после отказа другой Стороны изменить или расторгнуть договор.

2.8.В случае обращения граждан по экстренным показаниям и невозможности оказания соответствующей медицинской помощи в текущий момент времени пациент направляется для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.9.В случае обращения в Медицинский центр пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Медицинский центр передает сведения в органы МВД России по месту нахождения ООО Фирма «СЭМ».

2.10.В случае обращения в Медицинский центр пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациенту письменно отказывают в оказании медицинской услуги с указанием причины отказа и рекомендуют обратиться в соответствующее медицинское учреждение.

2.11.Для получения медицинской услуги в Медицинском центре пациент обращается в регистратуру, которая осуществляет предварительную запись и регистрацию пациента на прием к врачу.

Режим работы Медицинского центра – с понедельника по субботу с 8.00 до 20.00; воскресенье выходной.

2.12.Приём пациентов врачами Медицинского центра проводится согласно утверждённому графику. Врач вправе прервать приём пациента для оказания неотложной медицинской помощи.

2.13.Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращении пациента, так и по телефонам: +7 928 700 73-73; +7 (8662) 42-73-73.

2.14.Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача, имеющейся предварительной записи и пожелания пациента.

2.15.По желанию пациента при обращении в Медицинский центр за оказанием платных медицинских услуг с ним заключается договор на оказание медицинских услуг по форме, утвержденной в Медицинском Центре, заводится амбулаторная карта; при заключении договора регистратор действует в качестве представителя Медицинского центра.

2.16.Время, запланированное на обслуживание одного пациента, может измениться из-за разной степени сложности конкретного пациента, что приведёт к превышению запланированного времени, вследствие чего начало приёма следующего пациента может быть изменено, о чём он будет информирован или предупрежден медицинским персоналом Медицинского центра.

2.17.Опоздавший более чем на 10 минут пациент принимается в последнюю очередь при наличии у врача свободного времени или устанавливается новая дата и время приёма.

2.18.В случае незапланированного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств регистратор предупреждает об этом пациента незамедлительно.

2.19. При невозможности прибыть на приём в согласованное время пациент обязуется уведомить Медицинский центр по телефону в возможно короткие сроки.

2.20. При входе в Медицинский центр пациенту рекомендуется одеть бахилы.

2.21. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается. Пациент, его сопровождающий или законный представитель должны оставить верхнюю одежду в специально отведенном месте.

2.22. При обращении в Медицинский центр за оказанием медицинских услуг регистратор Медицинского центра информирует пациента о возможности получения отдельных видов услуг в рамках реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи, утверждённых Территориальной программой ОМС КБР на текущий год.

2.23. Пациент входит в кабинет врача по приглашению. Не разрешается входить в кабинет врача без приглашения.

3. Права пациентов

3.1. Пациенты – граждане России, иностранцы, лица без гражданства, не признанные в установленном Законом порядке недееспособными, пользуются правами, установленными настоящими Правилами, самостоятельно. За Пациентов, не достигших совершеннолетия, и/или недееспособных осуществляют права их законные представители (родители, опекуны).

3.2. При обращении за медицинской помощью и её получении Пациент имеет право на:

3.2.1. Получение бесплатной, доступной и достоверной информации о режиме работы Медицинского центра, перечне медицинских услуг и их стоимости, условиях предоставления и получения этих услуг, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов.

3.2.2. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.

3.2.3. Выбор врача при получении медицинской услуги.

3.2.4. Обследование и лечение, соответствующие санитарно-гигиеническим требованиям.

3.2.5. Сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении. Передача указанных сведений без согласия Пациента или его законного представителя допускается в случаях прямо установленных законом.

3.2.6. В случае, когда состояние Пациента не позволяет ему выразить свою волю, а медицинское вмешательство неотложно, вопрос о его проведении решает консилиум.

3.2.7. Получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.2.8. Получение медицинских услуг в Медицинском центре в рамках Договора с бюджетными организациями.

3.2.9. Получение от лечащего врача, анестезиолога, оперирующего хирурга всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве (в том числе об альтернативных методах лечения и диагностики).

3.2.10. Возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинских услуг.

3.3. Медицинский центр оказывает услуги в интересах пациентов на основании заключённых договоров, и оплата производится в соответствии с условиями этих договоров. Поэтому медицинскому персоналу запрещается принимать от пациентов любые виды финансовых и материальных вознаграждений. Однако, пациент имеет право выразить свою благодарность в Книге отзывов и предложений, которая находится на ресепшн.

4. Обязанности пациента

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент обязан:

4.1.1. До оказания медицинских услуг, связанных с медицинским вмешательством, предоставить следующую информацию и документы:

– Свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, паспортные данные, адрес места жительства и контактный телефон;

– Для детского населения: паспорт одного из родителей; свидетельство о рождении (для детей до 14 лет); паспорт ребенка в возрасте старше 14 лет.

– При обращении пациента за оказанием медицинской услуги в рамках реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи пациент помимо документов, указанных выше, должен дополнительно предъявить полис ОМС и направление из медицинской организации 057/у, заполненные в соответствии с требованиями законодательства и подписанное врачебной комиссией.

– При обслуживании пациента в рамках государственного контракта необходимо направление на оказание медицинской услуги, заверенное руководителем организации, с которой имеется действующий контракт;

– Информацию о перенесённых заболеваниях;

– Информацию и имеющиеся у него на руках документацию о проведённых операциях, рентгенологических и радиологических исследованиях;

– Информацию и/или имеющуюся у него на руках медицинскую документацию, о наличии у него известных ему хронических заболеваний, принимаемых медицинских препаратов, наличии аллергических реакций, а также о состоянии здоровья на момент обращения за медицинской помощью;

– Информацию и/или имеющуюся у него на руках медицинскую документацию, об известных ему на момент обращения в Медицинский центр хронических инфекционных заболеваниях (инфекционных состояниях) представляющих потенциальную угрозу для сотрудников центра и других

Пациентов (ВИЧ, СПИД, вирусных гепатитах, туберкулезе, сифилисе, лепре, туляремии, перенесённых инфекциях и иных заболеваниях).

4.1.2. В случаях, предусмотренных законодательством, до оказания медицинских услуг подписать Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

4.1.3. Ознакомиться с информацией о:

– Стоимости медицинских услуг (Прейскурант медицинских услуг находится в «Уголке потребителя»);

– Содержанию Медицинских услуг, показаниях и противопоказаниях для их оказания при наличии определенных заболеваний, возможных осложнениях и вредных (побочных) эффектах, а также о требованиях, предъявляемых к Пациенту для эффективного и безопасного получения услуги, и возможных неблагоприятных для Пациента последствиях несоблюдения этих требований. Исчерпывающую информацию по этим вопросам Пациент может получить только у врача в ходе приема

– условиях предоставления и получения медицинских услуг. Знакомство с данной информацией физических лиц, обращающихся за проведением разовых консультаций и диагностических исследований подтверждается фактом оплаты.

4.1.4. Неукоснительно соблюдать рекомендации врача в периоды до, во время и после оказания медицинских услуг.

4.1.5. Строго соблюдать время, назначенное для оказания медицинских услуг.

4.1.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры Медицинского Центра.

4.1.7. Бережно относиться к имуществу Медицинского центра, не допускать причинения ущерба оборудованию, инструментарию и другому имуществу;

4.1.8. Соблюдать внутренний распорядок работы Медицинского центра, тишину, чистоту и порядок.

4.1.9. Исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

4.1.10. Выполнять требования и предписания врача, оказывающего медицинскую услугу;

4.1.11. Сотрудничать с врачом, оказывающим медицинскую услугу, на всех этапах оказания медицинской помощи;

4.1.12. Оформлять в установленном порядке 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 медицинского вмешательства или его прекращение;

4.1.13. Уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

4.1.14. Предупреждать медсестру в случае необходимости выхода из кабинета (отделения).

4.2. В порядке, установленном законодательством Российской Федерации, застрахованным пациентам на случай временной нетрудоспособности выдается листок нетрудоспособности. Другим категориям граждан выдаются надлежаще оформленные справки установленной формы.

5. Правила поведения пациентов (законных представителей) и сопровождающих их людей

5.1. Категорически запрещается:

- появляться в Медицинском Центре в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки, наркотики или другие психотропные средства в помещениях Медицинского Центра;
- иметь при себе холодное или огнестрельное оружие, демонстрировать его персоналу или окружающим;
- пытаться вынести за пределы здания какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат Медицинскому Центру;
- курить на крыльце, а также в любых помещениях Медицинского Центра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- разговаривать по мобильному телефону в кабинете врача или кабинетах Медицинского Центра;
- грубить персоналу Медицинского Центра или иным лицам, находящимся в Медицинском Центре, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- заниматься любым видом торговли или обмена.

5.2. Фото и видеосъемку в Медицинском Центре можно вести только с разрешения администрации Медицинского Центра. Фото и видеосъемка пациентов производится с их согласия или согласия законных представителей.

5.3. При некорректном поведении пациента (его представителя) или сопровождающих его людей, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

5.4. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача (по письменному заявлению пациента) и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

5.5. В помещениях Медицинского Центра необходимо:

- поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены выбрасывать только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе здания. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

- соблюдать правила личной гигиены.

5.6. С целью безопасности запрещается вход в Медицинский Центр с большими сумками и пакетами. Детские коляски необходимо оставить в тамбуре центрального входа.

5.7. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

5.8. Перед выполнением отдельных видов услуг пациент обязан подписать информированное согласие на выполнение отдельных видов услуг (или отказ от выполнения отдельных видов услуг), предварительно изучив его текст.

6. Права и обязанности Медицинского центра

6.1. При оказании медицинских услуг Медицинский центр имеет право:

6.1.1. Не оказывать медицинские услуги до их оплаты в согласованном размере.

6.1.2. Не приступать к оказанию медицинских услуг и перенести срок оказания медицинских услуг на другое время, если:

– Пациент не исполняет или ненадлежащим образом исполняет настоящие правила, что препятствует надлежащему исполнению обязанностей Медицинским центром.

– Пациент не оплатил или полностью не оплатил Медицинскую услугу.

– Оказание медицинских услуг в срок, указанный в талоне, договоре или других документах, противопоказано Пациенту по состоянию его здоровья (наличие острых воспалительных заболеваний, инфекционных заболеваний, алкогольное или наркотическое опьянение и т.п.).

6.1.3. Не приступать к оказанию медицинских услуг, немедленно предупредив об этом Пациента, и до урегулирования вопроса приостановить оказание медицинских услуг при обнаружении:

– Вероятности возникновения неблагоприятных для Пациента последствий в случае выполнения его указаний о способе оказания услуги и при нарушении Пациентом соответствующих рекомендаций.

6.1.4. В случае непредвиденного отсутствия врача в день проведения исследования, Главный врач Медицинского центра вправе назначить другого врача или, по согласованию с Пациентом, перенести оказание услуги на другой день.

6.1.5. Отказать в предоставлении медицинских услуг:

– Когда оказание таких услуг не предусмотрено лицензией центра либо запрещено действующим законодательством РФ;

– При отсутствии необходимых специалистов, оборудования, инструментария;

– При отсутствии у Пациента необходимых документов и (или) направлений, предусмотренных договорами;

– При выявлении у Пациента заболевания, лечение которого возможно лишь в специализированном медицинском учреждении;

– Если медицинское вмешательство, по мнению врача, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью Пациента или угрожает его жизни;

6.2. Персонал Медицинского Центра имеет право отказать пациенту в оказании медицинских услуг и удалить из здания Медицинского Центра в случае несоблюдения изложенных правил поведения (за исключением нуждающихся в экстренной помощи).

6.3. При оказании медицинских услуг Медицинский центр обязан:

6.3.1. Соблюдать все права пациентов.

6.3.2. Оказывать медицинские услуги в сроки, указанные в медицинской карте, талоне, Договоре.

6.3.3. При наличии у Пациента заболевания, требующего экстренной медицинской помощи, которая не может быть оказана в Медицинском центре, немедленно вызвать «Скорую помощь».

6.3.4. Вести медицинскую документацию в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ, нормативными документами Министерства здравоохранения РФ и Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики, приказами главного врача и (или) генерального директора ООО фирмы «СЭМ».

6.3.5. Выдавать выписки из медицинской карты Пациента, справки установленной формы, рецепты и другие медицинские документы, копии медицинских документов, отражающих состояние здоровья Пациента, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

6.3.6. Медицинскому персоналу запрещается принимать от пациентов любые виды финансовых и материальных вознаграждений. Медицинский центр является коммерческой организацией, все услуги оказываются исключительно на основании заключённых договоров и оплачиваются в соответствии с их условиями.

7. Сроки оказания услуг

7.1. Дата и время (сроки) оказания медицинской услуги Пациенту определяется в результате согласования между Пациентом и Медицинским центром. Со стороны Медицинского центра в согласовании участвует регистратор, со стороны Пациента – либо он лично, либо его представитель. Согласование сроков оказания медицинских услуг может осуществляться как при личном обращении Пациента или его представителя в Медицинский центр, так и по телефону.

7.2. При согласовании сроков оказания услуг Медицинский центр исходит из графика работы и занятости врачей и лечебно-диагностических служб.

7.3. Пациент вправе перенести срок оказания услуг, согласованный с центром, заблаговременно, но не менее чем за 1 (один) рабочий день, предупредив об этом дежурного регистратора и согласовав с ним новый срок оказания услуг как при личном визите, так и с использованием телефонной связи. Несоблюдение настоящего порядка не является отказом от исполнения Договора, однако, в этом случае Медицинский центр оставляет за собой право

впредь отказывать данному Пациенту в предварительной записи на оказание медицинских услуг.

7.4.В случае заблаговременно прогнозируемого отсутствия врача, реактивов, материалов, неисправности аппаратуры и пр., необходимых для оказания услуг Медицинский центр вправе уведомить Пациента о возникших обстоятельствах по телефону. В этом случае, Медицинский центр может предложить предоставить другого врача или, по согласованию с Пациентом, перенести время и дату оказания услуг.

8. Плата за услуги и порядок расчётов

8.1. Медицинские услуги, оказываемые по договорам с юридическими лицами, оплачиваются в соответствии с условиями этих договоров.

8.2. Медицинские услуги, оказываемые в рамках реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи по ОМС, оказываются за счёт средств фонда обязательного медицинского страхования, в соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

8.3. Медицинские услуги, оказываемые по договорам на оказание платных медицинских услуг, оплачиваются в соответствии с условиями заключённых договоров.

8.4. Обязательным условием оказания медицинских услуг является оплата этих услуг Пациентом непосредственно перед их оказанием.

8.5. Медицинские услуги оказываются Медицинским центром только после их оплаты Пациентом.

8.6. Плата за услуги складывается из стоимости выбранных услуг, в соответствии с действующим прейскурантом на медицинские услуги.

8.7. Плата за услуги может быть увеличена при необходимости оказания дополнительных услуг. При необходимости оказания дополнительных услуг Пациент либо даёт согласие на доплату, либо отказывается от предоставления дополнительных услуг.

8.8. Оплата за услуги может быть произведена:

8.8.1. Наличными денежными средствами в кассу Медицинского центра. При оплате (в том числе за дополнительные медицинские услуги) в кассу центра выдаются чеки контрольно-кассовых машин и Талоны на оказание медицинских услуг, действительные только на день, указанный в талоне.

8.8.2. Путём безналичного платежа на расчётный счёт Медицинского центра.

8.9. При отказе Пациента от получения медицинских услуг в день оплаты возврат денег производится в этот же день при наличии чека.

8.10. Запрещается совершать выплату вознаграждений и иных видов плат медицинскому персоналу, за исключением оплаты, предусмотренной условиями заключённого договора, непосредственно на ресепшн через кассу.

9. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной для него форме, в том числе с предоставлением сведений 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.

9.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется одному из его родителей или иному законному представителю.

9.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим Законом.

10. Порядок выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

10.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

10.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности (для студентов и учащихся старших классов справка «Форма 095/у»), порядок выдачи которого утвержден Приказ Минздрава России от 01.09.2020 г. № 925н «Об утверждении порядка выдачи и оформления листков нетрудоспособности, включая порядок формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа» (выдается только пациентам дневного стационара).

10.3. Для оформления листка нетрудоспособности пациент обязан предоставить свой паспорт (иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с Законом), а также точные данные о месте его работы.

10.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни (не заменяет листок нетрудоспособности) или выписка из амбулаторной карты. На основании письменного заявления пациента (Приказ МЗ России от 29.06.2016 N 425н).

11. Ответственность сторон

11.1. При обнаружении недостатков оказанной услуги, возникших по вине Медицинского центра, Пациент вправе потребовать:

11.1.1. Безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги в согласованные сроки без обязательств по устранению патологических состояний.

11.1.2. Соответствующего уменьшения платы за услуги.

11.1.3. Безвозмездного повторного оказания данной услуги в согласованные сроки.

11.1.4. Возмещения расходов Пациента, связанных с устранением недостатков оказанной услуги.

11.1.5. Возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем.

11.2. Пациент вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора

11.2.1. Претензии Пациентов по поводу недостатков оказанных услуг рассматриваются и разрешаются в порядке, установленном разделом 9 настоящих Правил.

11.2.2. В случае причинения вреда жизни, здоровью или имуществу Пациента вследствие недостатков оказанной услуги Медицинский центр несёт ответственность при наличии его вины в объеме и порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.

11.3. Медицинский центр освобождается от ответственности:

11.3.1. Если надлежащее исполнение обязательств оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

11.3.2. В случае нарушения Пациентом настоящих Правил, рекомендаций и предписаний врача

11.3.3. Если, несмотря на надлежащие действия врача, желаемый результат не был, достигнут, возникли осложнения или побочные эффекты.

11.4. В случае причинения ущерба имуществу Медицинского центра Пациент обязан возместить причиненный ущерб в полном объёме.

11.4.1. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка Медицинского центра пациенту может быть досрочно отказано в оказании медицинской услуги, в том числе с указанием соответствующей отметки в больничном листе.

11.4.2. 7. Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- скандальное и некорректное поведение по отношению к другим посетителям и персоналу, клевета и наговоры, порочащие честь и достоинство персонала и наносящие вред репутации Медицинского центра;
- разговоры по мобильному телефону в кабинетах, которых оказывается медицинская услуга;
- наличие холодного и огнестрельного оружия, его демонстрация другим посетителям и персоналу;
- осуществление в Медицинском центре торговли или обмена любыми видами товаров;
- осуществление в Медицинском центре пропаганды личных взглядов и убеждений, рекламация;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций медицинского персонала;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению, не уведомив об этом врача, оказывающего медицинскую услугу;
- самовольное оставление Медицинского центра до завершения курса лечения и/или процедуры;

– одновременное получение медицинских услуг в другой медицинской организации без ведома и разрешения врача, оказывающего медицинскую услугу;

– самовольный внос за пределы здания Медицинского центра имущество, расходные материалы, медикаменты, принадлежащие Медицинскому центру;

– нахождение в медицинском кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента, без получения согласия врача.

11.4.3. Во всех иных случаях Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

12. Порядок урегулирования разногласий

12.1. По всем вопросам, связанным с получением и оплатой медицинских услуг, перенесением сроков оказания услуг, а также с жалобами и претензиями по административным вопросам следует обращаться к регистратору-администратору.

12.2. По всем вопросам, связанным с разногласиями по поводу качества медицинских услуг следует обращаться к Главному врачу Медицинского центра.

12.3. В том случае, когда решение Главного врача Медицинского центра не удовлетворит Пациента, он вправе обратиться к руководству ООО фирмы «СЭМ».

12.4. Все претензии по поводу оказания медицинских услуг предъявляются по месту оказания услуги.

12.5. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения Медицинским Центром. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте Медицинского Центра, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

12.6. При не достижении соглашения споры рассматриваются в соответствии с действующим законодательством РФ в судебном порядке и могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

12.7. По анонимным жалобам без указания адреса или телефона для направления ответа ответ не даётся.