

УТВЕРЖДЕНО

Решением общего собрания участников
ООО «Клинический госпиталь на Яузе»

Протокол № 3/11 от «18» мая 2017г.

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
В ООО «КЛИНИЧЕСКИЙ ГОСПИТАЛЬ НА ЯУЗЕ»**

СОДЕРЖАНИЕ

1. Термины и обозначения.
2. Общие положения.
3. Порядок записи Пациентов для оказания медицинских услуг.
4. Порядок оформления, оплаты и оказания медицинских услуг.
5. Ответственность клиники.
6. Ответственность Пациента.
7. Права и обязанность Клиники.
8. Права и обязанности Пациентов.
9. Порядок возврата денежных средств.
10. Порядок выдачи справок об оплате за медицинские услуги для предъявления в налоговую инспекцию.

Настоящие Правила оказания платных медицинских услуг (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил оказания медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1. Термины и обозначения

Для целей настоящих Правил используются следующие термины и обозначения:

Клиника - ООО «Клинический госпиталь на Яузе».

Платные медицинские услуги - услуги по доврачебной, амбулаторно-клинической помощи, оказываемые Клиникой в рамках своих лицензий на осуществление медицинской деятельности и согласно Прейскуранту.

Пациент – физическое лицо, в отношении которого Клиника оказывает медицинские услуги.

Плательщик – физическое лицо, оплачивающее медицинские услуги, которые оказываются Пациенту.

Прейскурант – утвержденный Генеральным директором Клиники перечень оказываемых медицинских услуг и цен на них. Прейскурант доступен для ознакомления у администраторов Клиники. Стоимость конкретных процедур так же может быть уточнена по контактному телефону, указанному на официальном сайте Клиники.

Медицинский персонал – совокупность сотрудников Клиники, осуществляющих оказание медицинских услуг.

Врач – специалист, имеющий сертификат врача – специалиста сотрудник Клиники, осуществляющий прием пациентов.

Сотрудник ОРК – сотрудник отдела по работе с клиентами Клиники.

Акт оказанных услуг – документ, подтверждающий факт оказания медицинских услуг, содержащий сведения о пациенте, объеме оказываемых ему в рамках договора об оказании медицинских услуг, их стоимости, ФИО врача, дате оказания услуг.

Абонемент (программа) – комплексная программа, включающая в себя определенный набор медицинских услуг.

Информированное добровольное согласие – документ, содержащий сведения об особенностях подготовки или оказания Медицинской Услуги, ее противопоказаниях и вероятных осложнениях или иных негативных следствий, которые, по имеющимся данным, могут иметь место в случае качественного оказания Медицинской Услуги и оформленный согласно Приказу Минздрава России от 20.12.2012 N 1177н "Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства". Необходимость дачи Пациентом информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства предусмотрена статьей 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. Общие положения

2.1. Правила являются локальным организационно-правовым документом, предусматривающим:

- порядок записи Пациентов для оказания медицинских услуг;
- порядок оформления, оплаты и оказания медицинских услуг;
- права и обязанности Пациентов;
- правила поведения Пациентов и посетителей Клиники;
- порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок рассмотрения претензий Пациентов;
- порядок возврата денежных средств Пациентам/ Плательщикам;
- порядок выдачи Пациентам/ Плательщикам справок об оказании медицинских услуг для предоставления в налоговые органы;

2.2. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому и детскому населению по обращению и добровольному согласию.

2.3. Медицинские услуги в Клинике оказываются на возмездной (платной) основе. Платные медицинские услуги оказываются Пациентам за счет их личных средств, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

Цены на платные медицинские услуги устанавливаются Клиникой самостоятельно.

3. Порядок записи Пациентов для оказания медицинских услуг

3.1. Прием пациентов в Клинике осуществляется только по записи. Если Пациент хочет получить какие-либо Медицинские услуги, он должен предварительно записаться телефону 8 (495) 234-42-42, на сайте Клиники или обратиться на рецепцию на первом этаже в Клинике.

3.2. Оказание услуг без предварительной записи, в день обращения пациента, осуществляется только в случае наличия свободного времени у Врачей, и остается на усмотрение Клиники. Клиника оставляет за собой право отказать в оказании услуг при отсутствии предварительной записи.

3.3. Пациенты с острой патологией записываются к врачу-специалисту в день обращения на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает необходимый объем медицинской помощи. Дальнейшее наблюдение осуществляется в плановом порядке по предварительной записи. При необходимости госпитализации Пациента врачом и сотрудниками ОРК организуется вызов бригады скорой помощи с последующей госпитализацией.

3.4. Предварительная запись осуществляется только на услуги консультативного и диагностического характера. Запись на любые манипуляции и процедуры осуществляется только по направлению Врача Клиники, либо от врачей медицинских учреждений, имеющих договорные отношения с Клиникой. Клиника оставляет за собой право отказа в оказании любых Медицинских услуг, подразумевающих любые процедуры и манипуляции с пациентом, в случае если:

- предварительно Медицинским персоналом не была оказана консультация по возможности и целесообразности оказания подобных Медицинских услуг;
- медицинский персонал считает выполнение услуги или исследование не целесообразным или опасным для пациента по медицинским показаниям;

3.6. Клиника оставляет за собой право отказать в записи Пациента на конкретную Медицинскую Услугу в конкретный день в случае отсутствия Врача требуемого направления или отсутствия технологической возможности оказания данной услуги в данное время.

4. Порядок оформления, оплаты и оказания медицинских услуг

4.1. Для получения Медицинских услуг пациент должен прийти в Клинику не позднее, чем за 15 минут до времени, на которое он записан. В случае опоздания Пациента более чем на 10 минут от времени записи, Клиника оставляет за собой право отказать в приеме Пациента ввиду опоздания, за исключением ситуаций, требующих немедленного вопроса об организации оказания медицинской помощи. Пациенту будет предложено перенести прием на любое доступное время.

4.2. При приходе в Клинику Пациент должен обратиться для оформления визита к любому свободному Сотруднику ОРК на регистратуре и предоставить ему документ, удостоверяющий его личность (*российский паспорт, заграничный паспорт для граждан иностранных государств, военный билет для военнослужащих, свидетельство о рождении (для несовершеннолетних)*). На основании вышеуказанных документов Сотрудник ОРК осуществляет подписание с пациентом договора на оказание платных медицинских услуг и иных необходимых документов.

4.3 В соответствии с Приказом МЗ РФ от 23.04.2012 №390н Пациент обязан подписать Информированное добровольное согласие перед получением медицинских услуг, а также договор на оказание платных Медицинских услуг. Подписание Информированного добровольного согласия осуществляется у врача, после разъяснения всех аспектов оказания данной медицинской услуги пациенту. Отсутствие подписанного Информированного добровольного согласия является основанием для отказа в оказании медицинской услуги.

4.4. Оплата Медицинских услуг осуществляется в кассе Клиники после оформления Пациента на прием на основании распечатанного в 2-х экземплярах Сотрудником ОРК бланка документа (счета, акта и др.) до приема врача. Оплата может быть осуществлена Пациентом или Плательщиком наличными деньгами или пластиковой картой, также возможна оплата по безналичному расчету (за исключением пациентов от страховых компаний или сторонних организаций, имеющих договорные обязательства перед Клиникой по оплате услуг, оказанных данным пациентам).

4.5. Стоимость Медицинских услуг определяется Прейскурантом, действующим на момент оплаты Пациента на прием. Клиника оставляет за собой право предоставления скидки на стоимость Медицинских услуг.

4.6. После оформления визита на регистратуре и оплаты услуг, Пациент ожидает вызова на прием со стороны Сотрудника ОРК или врача. Самостоятельный проход пациента к кабинету врача, как и вход в кабинет без вызова или сопровождения, запрещаются.

4.7. Пациенту, в случае необходимости, могут быть предложены Сотрудниками ОРК питьевая вод, чай, кофе, кондитерские изделия., предоставляем Пациент может ознакомиться с информационными печатными материалами Клиники, по которым он может получить разъяснения у Сотрудников ОРК, с информацией на экранах внутри Клиники.

4.8. Врач может отказать Пациенту в приеме или в оказании медицинских услуг в том случае, если:

- Услуга не может быть оказана Пациенту по медицинским показаниям;
- Пациент не осуществил требуемых подготовительных мероприятий для данной услуги.

Данный факт в обязательном порядке фиксируется в медицинской документации Пациента.

4.9. В случае, если Медицинская услуга не может быть оказана пациенту из-за отсутствия требуемой подготовки к процедуре или при наличии временных медицинских

противопоказаний, Пациент может записаться для получения данной услуги в другой день.

4.10. В случае, если оказание медицинской услуги невозможно по вине Клиники, Пациент имеет право получить медицинскую услугу в другой день.

4.11. В случае, если во время приема у Врача возникает необходимость или возможность оказания дополнительных Медицинских услуги, Пациент обязан перед их оказанием подписать Акт оказанных медицинских услуг. Подписание данного документа означает согласие пациента оплатить дополнительные услуги в полном объеме. Пациент обязан оплатить данные услуги в тот же день, до выхода из Клиники.

4.12. Медицинские услуги оказываются только медицинскими работниками, имеющими право оказывать соответствующие услуги, и только в рамках лицензий Клиники.

4.13. После оказания планируемых медицинских услуг сотрудник ОРК и Пациент подписывают два экземпляра Акта об оказании услуг. Один экземпляр остается у Пациента, второй экземпляр в Клинике.

4.14. В случае, если после оказания Медицинских услуг Пациент в течение дня оказания услуг не выразил письменных претензий в отношении качества и количества оказанных услуг, Медицинские услуги согласно Акту считаются оказанными в полном объеме и с надлежащим качеством.

4.15. Пациент, желающий получить Медицинские услуги, входящие в Абонемент (программу), должен внести 100% оплату, а также подписать Договор на оказание платных Медицинских услуг (программное прикрепление). Включению в стоимость абонемента и программы подлежат услуги, оказанные не ранее чем за 14 дней до дня оформления абонемента или программы. Включению в стоимость абонемента и программы подлежат услуги, оказанные и оплаченные на сумму не более 20 000 рублей. Полная доплата за абонемент или программу производится в день оформления.

5. Ответственность Клиники

5.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Клиника несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

5.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Пациента в результате оказания некачественной медицинской услуги, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с действующим законодательством РФ.

6. Ответственность Пациента

6.1. Пациенты, находящиеся в здании Клиники обязаны соблюдать настоящие Правила, Правила внутреннего распорядка и рекомендации врача.

6.2. Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством РФ.

6.3. Под нарушениями настоящих Правил понимается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу Клиники, нецензурная брань;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов без назначения врача;
- курение и употребление спиртных напитков на территории Клиники;
- создание угрозы жизни/здоровью работников или Пациентов Клиники;
- неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей Пациентом, повлекшее ухудшение качества оказания медицинской услуги, снимает ответственность врача за качество медицинской услуги;
- порча имущества Клиники, произошедшая по вине Пациента.

7. Права и обязанности Клиники

7.1. При оказании медицинских услуг персонал обязан:

- уважительно и гуманно относиться к Пациенту;
- соблюдать правила медицинской этики и деонтологии, конфиденциальность лечения и врачебную тайну;
- согласовывать с Пациентом характер и объем оказания медицинских услуг;
- предоставлять Пациенту услуги согласно Прейскуранту, качество которых не может быть ниже установленных стандартов качества и порядка оказания медицинской помощи;
- информировать Пациента, его законного представителя о состоянии здоровья в соответствии с действующим законодательством РФ;
- посредством открытого размещения документов на информационном стенде Клиники ознакомить Пациента с Лицензией на осуществление медицинской деятельности, настоящими Правилами, а также иной информацией о Клинике.

7.2. При осуществлении медицинской деятельности Клиника вправе:

- самостоятельно определять график консультаций, процедур и график работы врачей;
- заменять врача при наступлении объективной невозможности проводить лечение данным врачом-специалистом, а также при необходимости направить Пациента для консультации к другим врачам-специалистам;
- самостоятельно в лице врачей-специалистов выбирать тактику и методику лечения;
- производить назначение медицинских препаратов;
- рекомендовать Пациенту определенные материалы и/или медикаменты;
- получать от Пациента расписку об отказе от медицинского вмешательства в случае его отказа от услуг;
- не допускать на прием несовершеннолетнего ребенка, недееспособного/ограниченно дееспособного гражданина без законного представителя/ опекуна/попечителя;
- не допускать на прием Пациента в случае отказа от подписания информированных добровольных согласий на медицинское вмешательство, в состоянии алкогольного/ наркотического опьянения, без документов, удостоверяющих личность.

8. Права и обязанности Пациентов

8.1. При обращении в Клинику Пациент имеет право на:

- выбор врача, получение консультаций врачей-специалистов;
- на выбор даты и времени визита к врачу-специалисту Клиники, включая перенос ранее согласованных даты и времени визита на иные, согласованные Сторонами, дату и время, при наличии объективной возможности со стороны Клиники;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеваниями и/или медицинским вмешательством, доступными и не запрещенными методами, лекарственными препаратами;
- на достоверную, своевременную, полную информацию о состоянии своего здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещения вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката /законного представителя /священнослужителя.

8.2. При обращении в Клинику Пациент обязан:

- соблюдать настоящие Правила;

- При размещении в стационарном отделении Клиники соблюдать Правила пребывания Пациентов и посетителей. Указанные Правила в свободном для ознакомления доступе размещены непосредственно в стационарном отделении;
- выполнять назначения, предписания и рекомендации врача;
 - соблюдать правила гигиены, порядок и режим, санитарные нормы во время нахождения в Клинике;
 - уважительно относится к другим Пациентам и посетителям Клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу Клиники, соблюдать общепринятые правила этики поведения;
 - заботиться о своем здоровье;
 - предоставлять Клинике до оказания медицинских услуг полную информацию и имеющиеся документы (копии документов), касающиеся состояния здоровья, которыми он располагает на момент заключения договора на оказание платных медицинских услуг и в течение срока его действия;
 - являться на консультации, назначенные процедуры и профилактические осмотры вовремя;
 - оплачивать медицинские услуги, включая дополнительные услуги, в срок и размере, установленном в договоре на оказание платных медицинских услуг;
 - принимать оказанные услуги, строго соблюдать назначения и рекомендации лечащего врача;
 - сообщать лечащему врачу обо всех изменениях в деятельности его организма (самочувствие и видимые изменения), если даже Пациент считает, что эти изменения не влияют на оказание медицинской услуги Клиникой;
- Пациент до момента оказания Медицинской услуги вправе отказаться от ее получения и вернуть внесенную сумму с возмещением Клиники фактически понесенных расходов для оказанных Медицинских услуг согласно действующему Прейскуранту, на момент оказания услуг.

9. Порядок возврата денежных средств

9.1. Возврат денежных средств производится в случае:

- неправильного оформления Сотрудниками ОРК или Медицинским персоналом бланка Акта оказанных услуг (указаны не те услуги, которые должны быть оказаны пациенту, включены лишние услуги и прочее);
- замены услуги, оплаченной на основании бланка Акта оказанных услуг, услугой меньшей стоимости;
- отказа Пациента от части услуг или от всех услуг, указанных в Акте оказанных услуг;
- возмещения претензии Пациенту;

9.2. Для возврата денежных средств Плательщик, а в случае, когда Пациент является Плательщиком, Пациент пишет заявление по установленной Клиникой форме. Заявление согласовывается Генеральным директором или иным уполномоченным лицом.

9.3. Возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата услуг. Если оплата производится картой, то возврат в обязательном порядке осуществляется на ту же карту. Если, по какой-то причине, плательщик не может предоставить карту оплаты для осуществления возврата, то он должен в заявлении указать причину, по которой не может быть осуществлен возврат на ту же карту и предоставить реквизиты для перечисления денежных средств.

9.4. Плательщик/Пациент в обязательном порядке должен вернуть кассиру кассовый чек, подтверждающий оплату, и бланк Акта оказанных услуг, по которому производится

возврат средств, с отметкой кассира об оплате. В случае, если данный чек является подтверждением оплаты нескольких услуг, в том числе, той, за которую производится возврат средств, кассир делает отметку на кассовом чеке о дате произведенного возврата, его сумме, ставит подпись, а чек возвращает Плательщику/Пациенту.

9.5. Если оплата произошла в день возврата, то оформление производится кассиром на основании согласованного руководством Заявления на возврат денежных средств без оформления расходного кассового ордера.

9.6. При оформлении возврата денежных средств датой позднее даты оплаты возврат производится в течение десяти рабочих дней после получения сотрудником ОРК оформленного Плательщиком/Пациентом заявления на возврат на основании согласованного руководством Заявления на возврат и расходного кассового ордера. В этом случае возврат производится в часы работы бухгалтерии (с 10-00 час. до 19-00 час.).

9.7. Возврат производится при обязательном предъявлении паспорта Плательщика, а случае, когда Пациент является Плательщиком, паспорта Пациента.

9.8. Если договором на оказание медицинских услуг с Пациентом предусмотрен иной порядок возврата денежных средств, возврат производится в соответствии с условиями договора.

10. Порядок выдачи справок об оплате за медицинские услуги для предъявления в налоговую инспекцию.

10.1. Справка об оплате медицинских услуг для представления в налоговые органы РФ (далее Справка) выдается на основании Заявления Плательщика по форме, установленной Клиникой. В заявлении должен быть указан ИНН Плательщика. В случае, если Плательщик не является Пациентом, а оплачивает услуги, оказанные его супруге(супругу), родителям, детям в возрасте до 18 лет, необходимо сообщить степень родства.

10.2. Справка выдается на основании документов, подтверждающих расходы, к которым относится договор на оказание платных медицинских услуг, карты приема, чеки ККМ.

10.3. Не принимаются Заявления на предоставление Справки от лиц, не указанных в договоре и Актах оказанных услуг, в качестве Плательщика.

10.4. Оформление Справки производится в течении 5-ти (пяти) рабочих дней после получения от Плательщика Заявления с приложением копий подтверждающих оплату документов. Для получения справки Пациент должен обратиться в кассу, подписать корешок справки. По желанию Плательщика, справка может быть отправлена ему заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Заявлении.

10.5. По запросу Плательщика кассир выдает ему заверенную печатью организации и подписью Генерального директора копию Лицензии Клиники на осуществление медицинской деятельности.

Генеральный директор



Я.М. Марголин