

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «ЛДЦ Семейная клиника «МЕДА»
/Г.А. Маслов/

A blue circular official stamp of LLC "LDZ Family Clinic MEDA" is located in the top right corner. The stamp contains the text "Общество с ограниченной ответственностью", "ЛДЦ Семейная клиника «МЕДА»", "ИНН 7820048823", and "Санкт-Петербург". A blue ink signature is written across the stamp.

**Правила, порядки, условия, формы оказания
медицинских услуг и их оплаты
ООО «ЛДЦ Семейная клиника «МЕДА»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие «Правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты (далее по тексту - Правила) определяют правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплату в ООО «ЛДЦ Семейная клиника «МЕДА» (далее – Клиника).
- 1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" и иными нормативно-правовыми актами.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

- 2.1. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому населению и детям по обращению (далее - Пациент).
- 2.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения, диагностики и лечения в Клинике, является врач определенной специальности, в зависимости от причины обращения пациента за медицинской помощью (далее – Лечащий врач).
- 2.3. Лечащий врач назначается по выбору пациента или администраторами Клиники по согласованию с пациентом.
- 2.4. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к профильным врачам. Рекомендации врачей-специалистов реализуются по согласованию с Лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента. Лечащий врач по согласованию с главным врачом, может отказаться от наблюдения и Лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, а случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, и условий заключенного с ним Договора (в случае его заключения) или настоящих Правил.
- 2.5. Медицинские услуги и другие услуги Клиники оказываются пациентам на платной основе согласно утвержденного действующего прейскуранта (прайс-листа).

3. ВРЕМЯ РАБОТЫ КЛИНИКИ

- 3.1. Клиника работает с 8 до 21 часа в будние дни и с 9 до 20 часов в выходные.
- 3.2. Процедурный кабинет Клиники может иметь иной график работы, размещенный на информационных стендах Клиники.
- 3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора Клиники.
- 3.3. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утвержденному главным врачом.
- 3.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится у администраторов Клиники.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

- 4.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре и по телефонам +7 812 459-03-20, +7 911 008-64-34.
- 4.2. При первичном обращении в Клинику Пациент должен предоставить **оригинал документа, удостоверяющего личность (паспорта)** для взрослых пациентов и **оригинала свидетельства о рождении и оригинала документа удостоверяющего личность законного представителя**, для обслуживания несовершеннолетних детей.
- 4.3. При наличии показаний, лечащий врач вправе направить пациента на стационарное лечение в стороннее ЛПУ.
- 4.4. Повторный приём пациента осуществляется в день и время по предварительной записи, согласованной с врачом. Неявка на приём в назначенный день и время влечет правовые последствия в соответствии с договором оказания платных медицинских услуг.
- 4.5. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в стороннее лечебное учреждение, пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты на основании его письменного заявления или письменного заявления законного представителя.

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 Клиники согласно действующему прейскуранту Клиники;
- получение услуг других специалистов Клиники согласно действующему прейскуранту Клиники;
- облегчение боли, облегчение острых состояний, связанных с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами, включая лекарственные препараты, манипуляции, оборудование и т.п.;
- получение выписки из медицинской карты Пациента на основании письменного заявления установленного образца, поданного очно Пациентом или его законным представителем администраторам Клиники при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность. Выписка из медицинской карты Пациента предоставляется Клиникой лично Пациенту или его законному представителю только на бумажных носителях очно при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность, в течение 10 (десяти) дней с момента оформления и подачи заявления по установленной форме;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц которым, в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, и фиксирование данных лиц в анкете Пациента при заполнении;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну согласно ФЗ 149 от 27.07.2006;
- отказ от медицинского вмешательства с разъяснениями о дальнейших возможных последствиях для его здоровья;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи сотрудниками Клиники;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав, священнослужителя.

5.2. За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач, главный врач.

6. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

6.1. Пациент обязан:

- выполнять настоящие Правила;
- выполнять предписания Лечащего врача;
- соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу;
- произвести оплату предоставленных ему медицинских и прочих услуг Клиникой в соответствии с договором об оказании платных медицинских услуг и действующим прейскурантом (прайс-листом) Клиники;
- соблюдать общепринятые правила этики и поведения;
- соблюдать Правила поведения пациентов в клинике.

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ, МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 7.1. Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.
- 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. В день записи на первичный приём 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 Анкета, которая является неотъемлемой частью медицинской карты пациента.
- 7.3.3. В начале приёма Лечащий 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, согласовывает с Пациентом этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с пациентом оформляются Информированное согласие на лечение, и, при необходимости, Предварительный план лечения.
- 7.3.4. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и Информированном добровольном согласии.

- 7.3.5. Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами, специалистами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудование и с материалами Клиники в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.
- 7.3.6. 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, препятствующие оказанию медицинских услуг, состояние алкогольного или наркотического опьянения.
- 7.3.7. Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменения плана лечения Пациента и (или) выполнения дополнительных действий по медицинским показаниям, то такие Услуги выполняются по согласованию с Пациентом. Отказ Пациента от проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением пациенту последствий такого отказа.
- 7.3.8. Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в медицинской карте и всех приложениях к договору.
- 7.3.9. Срок оказания медицинских и прочих услуг Клиникой зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для проведения диагностики в сторонних лечебных учреждениях (КТ, МРТ, рентген и т.п.), изготовления медицинских изделий, необходимых для оказания услуг Клиникой, от графика работы врачей и специалистов Клиники и указывается в плане лечения (заключении), которое выдается Пациенту на первом приеме Лечащим врачом.
- 7.3.10. После заключения договора Пациент оплачивает в кассу стоимость медицинских услуг. Оплата за услуги напрямую врачам, специалистам и среднему медицинскому персоналу Клиники **не допускается**. В случае недостаточности у Пациента денежных средств для оплаты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Клиникой оформляется дополнительным соглашением, которое является приложением к договору оказания платных медицинских услуг, а также отражается в медицинской информационной системе Клиники (МИС). Пациент обязан погасить данную задолженность в течение 24 часов с момента ее появления.
- 7.3.11. В случае изменения состояния здоровья Пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего Лечащего врача.
- 7.3.12. В случае, если Пациент не может явиться на приём в Клинику в установленные день и время, Пациент обязан заблаговременно сообщить об этом администраторам по телефонам Клиники за 24 часа до начала приема, но не менее чем за 2 часа до времени назначенного приема.

6. 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 Клинике в течение 5 лет с момента последнего обращения Пациента.
- 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 (устной и письменной).
- 9.2. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом ФЗ 149 от 27.07.06.
- 9.3. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании его письменного запроса или письменного запроса его законного представителя и в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

10. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

- 10.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с положениями о гарантийных обязательствах при оказании платных медицинских услуг (стоматологических, медицинских). При необходимости Лечащий врач может фиксировать сроки дополнительно в Информированном добровольном согласии (ИДС).
- 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 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 и другие документы, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
- индивидуальный подбор лекарственных препаратов, анестетиков и пр., назначаемых с учетом возраста Пациента, его аллергологического статуса, диагнозов, показателей общего здоровья и опыта лечения;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания медицинской услуги;
- проведение контрольных осмотров - по показаниям, после сложного, длительного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение диагностики и профилактических осмотров с частотой, определяемой Лечащим врачом;
- динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинских услуг и других услуг Клиники с учетом имеющихся в отечественной медицине стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных требований, выявленных Лечащим врачом или специалистами Клиники.

11. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 11.1. При возникновении конфликта между пациентом и Лечащим врачом, средним или младшим медицинским персоналом Клиники спорный вопрос решается врачебной комиссией, назначаемой главным врачом или лицом его замещающим.
- 11.2. Прием главного врача по всем вопросам осуществляется по предварительной записи в часы приема граждан главным врачом Клиники.
- 11.3. Вся информация о работе Клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения Пациентов в доступной форме на информационных стендах, расположенных в помещениях Клиники, а также на официальном сайте medaclinic.ru в сети Интернет.