

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в частности, в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства от 11.05.2023 года №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
- 1.2. Медицинские услуги в Клинике оказываются на платной основе. Клиника не участвует в Территориальной программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации, проживающим в Костромской области, бесплатной медицинской помощи.
- 1.3. Положение определяет условия и порядок предоставления платных медицинских услуг (далее платные услуги) в ООО Эверест (далее - Клиника) пациентам с целью более полного удовлетворения потребности населения в медицинской помощи.
- 1.4. Положение является обязательным для исполнения всеми работниками ООО Эверест.
- 1.5. Клиника осуществляет работы и услуги согласно выданной лицензии.
- 1.6. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых в Клинике, указаны в Прейскуранте, размещены на информационном стенде клиники.
- 1.7. Настоящее Положение является документом, регламентирующим поведение пациентов (законных представителей) при обращении в Клинику.
- 1.8. Положение является обязательными для пациентов, обратившихся за получением медицинской помощи, а также для иных лиц, находящихся на территории Клиники.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТЕРМИНЫ

- 2.1. **Исполнитель** - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.
- 2.2. **Заказчик** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.
- 2.3. **Качество медицинской помощи** - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.
- 2.4. **Медицинская помощь** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.
- 2.5. **Медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
- 2.6. **Медицинское вмешательство** - выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности.
- 2.7. **Медицинская деятельность** - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий.
- 2.8. **Медицинская организация** - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.9. Медицинский работник - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.

2.10. Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2.11. 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.

2.12. Потребитель платных медицинских услуг - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. Клиника предоставляет платные медицинские услуги в виде профилактической и лечебно-диагностической помощи и реабилитации по договорам с физическими (гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами).

3.1. При оказании платных медицинских услуг Клиника обеспечивает соответствие предоставляемых услуг утвержденным стандартам оказания медицинской помощи и клиническим рекомендациям.

3.2. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме утвержденного стандарта медицинской помощи либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

3.3. Клиника имеет право оказать медицинскую помощь пациенту, не нуждающемуся в медицинской помощи по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, на основании заключенного договора.

3.4. Клиника имеет право оказать пациенту, имеющему право на получение бесплатной медицинской помощи, платную медицинскую услугу на основании заключенного договора, при наличии информированного добровольного согласия пациента или его законного представителя на оказание платных медицинских услуг.

3.5. Условия, при которых медицинская помощь не может быть оказана на платной основе:

3.3.1. При состояниях пациента, требующих оказания неотложной и экстренной медицинской помощи (в соответствии со ст. 21 ФЗ № 323).

3.3.2. При отсутствии заключенного договора на оказание платных медицинских услуг.

3.3.3. При отсутствии информированного добровольного согласия пациента (законного представителя пациента), данного в порядке, установленном законодательством РФ об охране здоровья граждан.

3.3.4. Иных случаях, установленных действующим законодательством РФ

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

4.1 Для оказания платных медицинских услуг Клиника должна соблюдать следующие условия:

- иметь действующую лицензию на соответствующие виды медицинской деятельности;
- иметь в штате медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг с соответствующим уровнем их профессионального образования и квалификации;

– перед предоставлением платных медицинских услуг проинформировать пациента о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

4.2 Номенклатура видов медицинской помощи, оказываемой в ООО Эверест: сестринское дело, стоматология ортопедическая, стоматология терапевтическая, стоматология хирургическая.

4.3 Структура и штатная численность медицинского и иного персонала Клиники утверждается приказом руководителя в зависимости от объема оказываемой медицинской помощи и указывается в штатном расписании Клиники.

4.4 Документы об образовании медицинских сотрудников должны быть с действующим сроком действия и по истечению обязательно пролонгированы путем повышения квалификации. Все специалисты имеют необходимый уровень профессионального и дополнительного профессионального образования, соответствуют квалификационным требованиям специалистов со средним, высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения Российской Федерации.

4.5 Вся информация о медицинских работниках предоставляется по требованию пациента.

4.6 Лечащий врач назначается после проведенной консультации или по выбору пациента и с согласия врача или при записи на прием администратором Клиники.

4.7 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, приглашает для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывает консилиум врачей.

4.8 Лечащий врач устанавливает диагноз, который является основанным на обследовании пациента и составленным с использованием медицинских терминов медицинским заключением о заболевании (состоянии) пациента. Диагноз, как правило, включает в себя сведения об основном заболевании или о состоянии, сопутствующих заболеваниях или состояниях, а также об осложнениях, вызванных основным заболеванием и сопутствующим заболеванием.

4.9 Лечащий врач по согласованию с генеральным директором Клиники может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в случае несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним договора на оказание платных медицинских услуг или настоящего Положения.

4.10 В случае требования пациента о замене лечащего врача, гендиректор должен содействовать выбору пациентом другого врача.

4.11 При оказании платных услуг Клиника обеспечивает граждан доступной и достоверной информацией, размещенной на информационном стенде и сайте, а также может быть предоставлена администратором по запросу.

- наименование Клиники, ее адрес, ИНН/ОГРН,
- информация о лицензии (номер, срок действия, орган выдавший),
- адрес сайта организации (при его наличии) на стенде,
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи, основные потребительские свойства медицинской услуги (полезная составляющая в медицинской услуге, отвечающей интересам и нуждам потребителя, выгоды),
- сведения о противопоказаниях для применения лекарственных препаратов и медицинских вмешательств, при отдельных заболеваниях,
- условия гарантии на оказываемые услуги, выполняемые работы, срок службы (в случае если медицинская услуга оказывается с применением медицинских изделий).

- перечень платных медицинских услуг в соответствии с Номенклатурой утвержденной приказом Минздрава,
- способы оплаты услуги (работы),
- сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг (если оказываются и бесплатные услуги, то сроки их ожидания),
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, график их работы,
- образцы договоров оказания платных медицинских услуг,

4.12 Бесплатное и льготное обслуживание граждан по медицинским услугам в Клинике не предусмотрено в связи с тем, что клиника является организацией частной формы собственности и не участвует в реализации Территориальной программы государственных гарантий обеспечения граждан бесплатной медицинской помощью.

4.13 Клиника определяет цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно.

5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

5.1. Клиника предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика выписку из единого государственного реестра юридических лиц.

5.2. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета по требованию потребителя (заказчика) или исполнителя (при этом она является неотъемлемой частью договора оказания платных медицинских услуг).

5.3. До заключения договора оказания платных медицинских услуг Клиника уведомляет в письменной форме пациента (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

5.4. Оказание медицинской помощи в Клиники осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг, дополнительных соглашений и приложений к нему.

5.5. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Клиника обязана предупредить об этом пациента и (или) заказчика и заключить дополнительное соглашение к договору оказания платных медицинских услуг об оказании дополнительных услуг.

5.6. Клиника предоставляет пациенту (законному представителю пациента) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- 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;
- 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, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

5.7. Пациенту (законному представителю пациента) в предусмотренных законом случаях выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (кассовый чек или бланк строгой отчетности). В случае отсутствия такой обязанности Клиника выдает иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета.

5.8. По обращению пациента (законного представителя пациента) Клиника выдает следующие документы:

- копию договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);
- справку об оплате медицинских услуг по установленной форме;
- рецептурный бланк с проставленным штампом "Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;
- документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов).

5.9. Для оформления документов на первом приеме пациенту необходимо наличие паспорта. Законному представителю необходимо предъявить следующие документы: паспорт (или иной документ, удостоверяющий личность).

5.10. Пациенты, получающие медицинские услуги по программам ДМС (добровольно медицинское страхование), обязаны предъявить паспорт и полис ДМС или гарантийное письмо на оплату медицинских услуг от страховой компании.

5.11. В оформлении договора может быть отказано в случае непредставления документов, указанных в пунктах 5.9, 5.10 настоящего Положения, за исключением оказания экстренной медицинской помощи.

5.12. Медицинский работник перед началом лечения в доступной форме, подробно объясняет пациентам (законным представителям) причины их заболеваний, возможные варианты их дальнейшего развития, суть предлагаемого метода лечения, сроки, возможные риски, как при медицинском вмешательстве, так и в случае отказа от него. После чего предлагает пациентам (законным представителям) подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от предложенной диагностики, лечения или госпитализации.

5.13. На каждого пациента заводится медицинская карта пациента, в ней регистрируются паспортные данные, исходное состояние, диагноз, ход и результат лечения.

5.14. Все полученные в Клинике или предоставленные пациентами (законными представителями) диагностические материалы (лабораторные исследования, рентгеновские снимки, заключения специалистов других медицинских учреждений и т.д.) так же прилагаются к медицинской карте. Все эти документы хранятся в архиве согласно действующему законодательству.

5.15. По окончании каждого этапа лечения пациентам (законным представителям) выдаются исчерпывающие рекомендации.

5.16. По окончании лечения (этапа лечения) По письменному заявлению пациента (законного представителя) может быть выдана выписка из медицинской карты.

6. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

6.1. Пациент, имеющий желание получить медицинскую помощь в Клинике, записывается на прием по телефону.

6.2. Пациент приходит за 15-20 минут до назначенного времени.

6.3. При первичном приеме администратор предоставляет для ознакомления договор на оказание платных медицинских услуг, настоящее Положение, Правила поведения пациентов и посетителей.

6.4. оформляет медицинскую карту пациента.

6.5. В кассе производится денежный расчет с пациентом при оплате наличными средствами с применением контрольно-кассовой машины и выдачей документов строгой финансовой отчетности (кассового чека и приходного ордера).

6.6. При оплате безналичным расчетом оплата осуществляется через банковский терминал.

6.7. Пациент проходит в кабинет врача для получения медицинских услуг.

6.8. В случае предоставления платных медицинских услуг пациенту с оплатой после их фактического выполнения, пациент после заключения договора проходит в кабинет врача, а по окончании приема производит оплату услуг в соответствии с п.п.6.5., 6.6. настоящего Положения.

6.9. По завершении лечения пациент подписывает акт об оказанных услугах.

7. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ПАЦИЕНТУ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

7.1. В случае отказа пациента после заключения договора от получения медицинских (части медицинских услуг) договор расторгается, Клиника информирует пациента (заказчика) о расторжении договора по инициативе пациента (заказчика), при этом пациент (заказчик) оплачивает Клинике фактические понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательства по договору.

7.2. Пациент (заказчик, законный представитель) пишет заявление на возврат денежных средств за не оказанные услуги. Возврат денежных средств пациенту (заказчику, законному представителю) производится в течение 10 (десяти) календарных дней включая день поступления заявления, наличными из кассы Клиники.

7.3. Пациент (заказчик, законный представитель) пишет заявление на возврат денежных средств за не оказанные услуги, прикладывает к заявлению реквизиты для перечисления денежных средств. Возврат денежных средств пациенту (заказчику, законному представителю) производится в течение 10 (десяти) календарных дней включая день поступления заявления безналичным путем на счет с которого была произведена оплата. В случае оплаты услуг через терминал организации, необходимо предъявить карту (с которой была произведена оплата) и кассовый чек.

8. КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ. ГАРАНТИИ НА ОКАЗЫВАЕМЫЕ УСЛУГИ

8.1 Медицинская услуга считается оказанной качественно при условии, что медицинским персоналом была строго соблюдена технология ее оказания в соответствии со стандартами медицинской помощи, и (или) клиническими протоколами ведения больных.

8.2 Осложнения, наступившие после оказания медицинской услуги в случае несоблюдения (нарушения) пациентом рекомендаций, данных врачом-специалистом (предписанный режим, временные ограничения в выборе продуктов питания, назначенные препараты, режим физической и солнечной активности и т.д.) не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к Клинике.

8.3 Возможные дискомфортные ощущения, вызванные спецификой медицинских методик (технологий), являясь нормальной реакцией организма на физическое вмешательство или химическое воздействие препаратов, которые проходят в течение разумного срока и о которых пациент был заранее предупрежден специалистом, не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к Клинике.

8.4 Необходимым условием для обеспечения качества предоставляемых медицинских услуг является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, выполнение предписанного режима, при необходимости соблюдения определенного режима питания.

8.5 Гарантийные сроки на медицинские услуги (работы) устанавливаются в соответствии с Положением о гарантиях. При необходимости лечащий врач может указывать гарантийные сроки дополнительно в информированном согласии.

8.6 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;
- использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов;
- предоставлением полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- оказанием тех видов медицинских услуг, которые указаны в лицензии на осуществление медицинской деятельности Клиникой;
- проведением лечения специалистами, имеющими действующие сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательным соблюдением стандартов, порядков, технологий лечения, клинических рекомендаций, принятых уполномоченным лицом, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестер;
- индивидуальным подбором анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения;
- проведением контрольных осмотров после сложного лечения;
- проведением профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

9.1 В соответствие с законодательством Российской Федерации Клиника несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Положения и/или договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни Пациента.

9.2 Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением настоящего Положения и/или договора об оказании платных медицинских услуг.

10. ВРАЧЕБНАЯ КОМИССИЯ, КОНСИЛИУМ ВРАЧЕЙ

10.1 Врачебная комиссия создается в Клинике в целях:

- совершенствования организации оказания медицинской помощи,
- принятия решений в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам профилактики, диагностики, лечения и медицинской реабилитации,
- осуществления оценки качества, обоснованности и эффективности лечебно - диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов,
- обеспечения назначения и коррекции лечения в целях учета данных пациентов при обеспечении лекарственными препаратами, медицинской реабилитации, а также принятия решения по иным медицинским вопросам.

10.2 Решение врачебной комиссии оформляется протоколом и вносится в медицинскую документацию пациента.

10.3 Консилиум врачей - совещание нескольких врачей одной или нескольких специальностей, необходимое для установления состояния здоровья пациента, диагноза, определения прогноза и тактики медицинского обследования и лечения, целесообразности направления в другую медицинскую организацию и для решения иных вопросов в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

10.4 Решение консилиума врачей оформляется протоколом, подписывается участниками консилиума врачей и вносится в медицинскую документацию пациента.

11. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1 Вся информация о работе Клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т.д. доводится до сведения пациентов в доступной форме на стенде (уголке потребителя), на сайте Клиники и администратором клиники по запросу.