УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора № 10-В-21
от 01.01.2020 года
ООО «Медицинский центр
Озон»
Директор
А.Ю. Бровина

«01» января 2020 г

Правила оказания медицинских услуг в ООО «Медицинский центр Озон»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее – «Правила») определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг ООО "Медицинский центр Озон" (далее – «Организация») потребителям.
1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006 (далее - Правила), 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".
1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками ООО «Медицинский центр Озон» и Пациентами, заключившими Договор оказания платных медицинских услуг с Организацией.
1.4. Платные медицинские услуги предоставляются Организацией на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.
1.5. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

- "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 (далее – «договор»);
- "потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- "заказчик" - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

Понятие "медицинская организация" употребляется в настоящих Правилах в значении, определенном в Федеральном законе "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. Порядок обращения Пациентов

2.1. Прием Пациентов в Организации осуществляется по предварительной записи по телефону **(4217) 513 -500; 8 962 297 35 00** либо при личном посещении Организации.
В целях улучшения качества обслуживания может вестись запись телефонных переговоров.
2.2. Пациент вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистом.
Выбранные Пациентом дата и время заносятся в журнал записи Пациентов (систему записи Пациентов).
Директор А.Ю.Бровина Организации информирует Пациента о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру.
2.3. За один рабочий день до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста, **Невролога, Терапевта, Кардиолога, ревматолога, сердечно-сосудистого хирурга, онколога** Организации связывается с Пациентом для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.
В случае невозможности явиться на прием Пациент обязан за 1 (один) день предупредить Директора А.Ю.Бровина Организации.
В случае опоздания Пациента на прием более чем на 10 минут Директор А.Ю.Бровина имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Пациенту.
2.4. При обращении в Организацию Пациент обязан предоставить следующие документы:
- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- полис добровольного медицинского страхования в случае обращения по программе ДМС.

Также при первичном обращении в Организацию Пациент:
- заключает договор на оказание медицинских услуг;
- дает согласие на обработку персональных данных.

3. Права и обязанности Пациентов

3.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача, при наличии в Организации нескольких врачей нужной специальности;
- диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в Организации методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
- письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту персональных данных;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. При задержке планового приема более чем на 15 минут по объективным причинам, Пациенту предлагается:

- лечение в назначенное время у другого свободного специалиста;
- лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;
- перенос времени приема на другой день. В таком случае Пациент вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- проявлять в общении с сотрудниками и другими Пациентами Организации такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и сотрудников Организации;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- ознакомиться и подписать договор на оказание медицинских услуг, информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных;
- оформлять в письменной форме 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 госпитализации;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья;
- бережно относиться к имуществу Организации;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации.

3.4. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации;
- курить в помещении Организации;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях Организации в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае если отсутствует риск жизни и здоровья, такие Пациенты удаляются из помещения Организации сотрудниками правоохранительных органов;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- проводить фото и видеосъемку в помещении Организации;

- посещать Организацию с животными.

4. Информация об Организации и предоставляемых медицинских услугах

4.1. Организация обязана предоставить посредством размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах (стойках) организации информацию, содержащую следующие сведения:
а) для юридического лица - наименование и фирменное наименование (если имеется).
б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию.
в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
ж) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
з) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
4.2. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Организации. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.
4.3. Организация предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:
а) копию учредительного документа медицинской организации - юридического лица, положение о ее филиале (отделении, другом территориально обособленном структурном подразделении), участвующем в предоставлении платных медицинских услуг, либо копию свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;
б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.
4.4. При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:
а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых

результатах оказания медицинской помощи;
г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.
4.5. До заключения договора Организация в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Организации (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

5. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

5.1. Договор заключается потребителем (заказчиком) и Организацией в письменной форме.
5.2. Договор должен содержать:
а) сведения об Организации:

- наименование и фирменное наименование (если имеется) медицинской организации - юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);
фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;
наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;
в) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени Организации, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;
ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;
з) порядок изменения и расторжения договора;
и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.
5.3. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у Организации, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и Организацией, он составляется в 2 экземплярах.
5.4. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Организация обязана предупредить об этом потребителя (заказчика).
Без согласия потребителя (заказчика) Организация не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.
5.5. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без

взимания платы в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".
5.6. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Организация информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает Организации фактически понесенные Организацией расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.
5.7. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную Организацией медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.
5.8 Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).
5.9. Организацией после исполнения договора по письменному требованию пациента (законного представителя) выдаются Пациенту (законному представителю) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

6. Порядок оказания медицинских услуг

6.1. После оформления медицинской карты и подписания договора на оказание платных медицинских услуг Пациент проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме Пациент должен сообщить лечащему врачу всю информацию, необходимую для осуществления лечения о своем здоровье, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.
6.2. Для проведения медицинского осмотра Пациенту необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Пациент самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий.
6.3 Во всех случаях установленных законодательство Российской Федерации по результатам осмотра Пациенту выдается заключение с указанием диагноза и рекомендованным планом лечения.
6.4. В случае нарушения Пациентом установленного лечения либо отступления от него, он самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.
6.5. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема.
6.6. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Организации, либо к **директору** либо оставить письменную жалобу в "Книге жалоб и предложений", находящуюся у **директора**.
6.7. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения 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, 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 предоставляется Пациенту (законному представителю Пациента) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли.
Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается

только с письменного согласия Пациента или его законного представителя за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.
6.8. Медицинская помощь в экстренной форме оказывается Организацией и медицинскими работниками Организации безотлагательно и бесплатно. Отказ в ее оказании не допускается. Экстренная помощь оказывается при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, опасных для жизни Пациента.

7. Ответственность

7.1. Пациент несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий за несоблюдение настоящих Правил, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.
7.2. В случае нарушения Пациентом и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Организации вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска жизни и здоровья Пациента, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.
7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Организации, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Организации, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.
7.4. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Организация несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
7.5. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению Организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации.
7.6. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.

Директор ООО « Медицинский центр Озон» _____/А.Ю.Бровина/

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

с Правилами оказания медицинских услуг в ООО « Медицинский центр Озон»,

Правила изучили, к исполнению приняли

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Дата	Подпись
