

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом № 58-д от 28 декабря 2012г.
Директор Общества с ограниченной ответственностью
«Больница для всей семьи»

_____ Т.Л. Копосова

П РАВИЛА

**оказания медицинских услуг
Обществом с ограниченной ответственностью
«Больница для всей семьи»**

г. Ижевск

2013 г.

Настоящие Правила разработаны с целью упорядочения оказания медицинских услуг Обществом с ограниченной ответственностью «Больница для всей семьи», расположенном по адресу: 426000, РФ, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Шумайлова, д. 20а (далее - Исполнитель), имеющем лицензию на осуществление медицинской деятельности, в целях более полного удовлетворения потребности населения в медицинской и медико-социальной помощи, а также привлечения дополнительных финансовых средств для материально-технического развития организации здравоохранения и материального поощрения его работников в соответствии с Гражданским кодексом РФ, ФЗ РФ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» от 21.11.2011г. № 323-ФЗ, ФЗ РФ «Об обязательном медицинском страховании в РФ» от 29.11.2010г. № 326-ФЗ, Законами РФ «О защите прав потребителей» от 07.12.1992г. № 2300-1 и «Об организации страхового дела в РФ» от 27.11.1992г. № 4015-1, Постановлением Правительства РФ от 04 октября 2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ООО «БС».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

"медицинская услуга" - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

"исполнитель" - Общество с ограниченной ответственностью «Больница для всей семьи».

"пациент" - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

"заказчик" - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.

1.2. Общество с ограниченной ответственностью «Больница для всей семьи» действует на основании Свидетельства о государственной регистрации серии 18 № 002642354 от «04» мая 2006 г. за основным государственным регистрационным номером 1061831033417, выданного Инспекцией Федеральной налоговой службы по Октябрьскому району г. Ижевска.

1.3. Исполнитель оказывает медицинские услуги в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной, санитарно-гигиенической, патронажной и социально-медицинской помощи как на базе своего лечебно-профилактического учреждения, расположенного по адресу: 426000, РФ, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Шумайлова, д. 20а, так и на базе иных медицинских организаций и по месту нахождения Пациента.

1.4. Исполнитель обеспечивает соответствие оказываемых им медицинских услуг требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным и рекомендованным к применению на территории Российской Федерации. Исполнитель при оказании медицинских услуг опирается на Стандарты оказания медицинской помощи, утвержденные Федеральной Службой по надзору в сфере здравоохранения и социального развития.

1.5. Исполнитель оказывает медицинские услуги как силами собственных специалистов, так и с привлечением соисполнителей по любым заключенным Договорам в целях предоставления Пациентам более полного медицинского пособия, а так же для обеспечения непрерывности и преемственности лечебного процесса.

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. Исполнитель не является участником программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – Программа).

Информация о данном факте и а также о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Программы представлена на информационном стенде Исполнителя и доводится в доступной форме до Пациента/Заказчика.

2.2. Все медицинские услуги предоставляются Исполнителем на возмездной основе, за исключением случаев, предусмотренных законом, в частности оказания медицинской помощи по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни Пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний.

2.3. Виды и объем предоставляемых Исполнителем медицинских услуг определяется видами лицензированных Исполнителем медицинских услуг и пожеланиями Пациента. При этом медицинские услуги могут предоставляться как в полном объеме утвержденного стандарта медицинской помощи, так и в меньшем объеме в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи по согласованию с Исполнителем.

2.4. Основанием предоставления Исполнителем медицинских услуг является инициатива Пациента и/или Заказчика на оказание медицинских услуг вне порядка и условий, установленных Программой, оформленная в виде договора.

2.5. Договор на предоставление медицинских услуг заключается в простой письменной форме.

2.6. Прием Пациентов осуществляется по предварительной записи по телефону или при обращении в регистратуру. При наличии свободного времени у врача возможен прием без предварительной записи. Забор анализов осуществляется без предварительной записи строго в установленные часы забора.

2.7. Лечащий врач выбирается пациентом в соответствии с графиком работы конкретного врача, временем обращения пациента, с учетом согласия самого врача. Пациент, в любом случае, имеет право свободного выбора лечащего врача и смены лечащего врача на протяжении предоставления медицинских услуг. Лечащий врач по согласованию с директором Исполнителя может отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за Пациентом и лечения Пациента, директор Исполнителя должен организовать замену лечащего врача.

2.8. Дата и время (сроки) оказания Медицинской Услуги Пациенту определяется в результате их согласования с Исполнителем как при личном визите Пациента или его законного представителя, так и по телефону, или с использованием иных принятых Исполнителем технических средств связи. Со стороны Исполнителя в согласовании участвуют работники Регистраторы исполнителя. При согласовании сроков оказания Медицинских Услуг Исполнитель исходит из графика работы и занятости врачей и лечебно-диагностических служб.

2.9. Пациент вправе перенести срок оказания Медицинских Услуг, согласованный с Исполнителем, заблаговременно, но не менее чем за ½ рабочего дня, предупредив об этом работников Регистратуры Исполнителя и согласовав с ними новый срок оказания Услуг как при личном визите, так и с использованием телефонной связи или иных принятых Исполнителем технических средств связи. Несоблюдение настоящего порядка не является отказом от исполнения Договора, однако, в этом случае при неоднократном его несоблюдении Пациентом, Исполнитель оставляет за собой право впредь отказывать данному Пациенту в предварительной записи на оказание Медицинских Услуг.

2.10. В случае заблаговременно прогнозируемого отсутствия врача, реактивов, материалов, неисправности аппаратуры и прочих обстоятельств, оказывающих влияние на оказание Медицинской Услуги, Исполнитель вправе уведомить Пациента о возникших обстоятельствах посредством телефонной связи или с использованием иных технических средств связи. В этом случае, Исполнитель может предложить предоставить для оказания медицинских услуг другого врача или, по согласованию с Пациентом, перенести время и дату оказания услуг.

2.11. Пациенту следует прибыть на прием за 10 минут до его начала для надлежащего оформления документов в регистратуре и своевременного начала приема. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, Исполнитель вправе отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих пациентов. Опоздавшему пациенту может быть предложено перенести прием на свободное время или воспользоваться услугами иного специалиста данного направления.

2.12. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент обращается в регистратуру учреждения. При обращении Пациент представляет документ, удостоверяющий личность (паспорт). В случае, если документ, удостоверяющий личность, Пациентом Исполнителю не предоставляется, медицинские услуги считаются оказанными анонимно, а все данные вносятся в медицинскую документацию Пациента с его слов.

2.13. При обращении за медицинской помощью и получении медицинских услуг на основании полиса добровольного медицинского страхования, Пациенты обязаны представить в Регистратуру Исполнителя сам полис и документ удостоверяющий личность (паспорт). Пациенты, получающие медицинские услуги по договорам, заключенным в их пользу Заказчиком (работодателем – юридическим лицом или иным третьим лицом), также обязаны представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В случае предоставления медицинских услуг несовершеннолетним гражданам, не достигшим 15 лет, для заключения договора обязательно присутствие законного представителя такого Пациента, полномочия которого должны быть подтверждены соответствующими документами (свидетельство о рождении, удостоверение опекуна и др. документы). В отсутствие указанных в настоящем пункте документов Исполнитель вправе отказать в предоставлении медицинских услуг соответствующей категории Пациентов.

2.14. В регистратуре Исполнителя при первичном обращении на Пациента заводится Медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о Пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), и адрес фактического проживания (со слов), серия и номер паспорта, серия и номер полиса добровольного медицинского страхования, место работы (при наличии), контактные телефоны, адрес электронной почты.

Пациентам, проходящим периодические и/или профессиональные медицинские осмотры, заводятся Карты периодических осмотров.

Медицинские карты Пациентов хранятся в архиве Исполнителя. Самовольный вынос медицинской карты без согласования с руководством не разрешается!

2.15. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является информированное добровольное согласие Пациента или его законного представителя.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, их копий и выписок из медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

3.2. Пациенты, их законные представители, заказчики и посетители обязаны:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента у Исполнителя;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- соблюдать порядок надлежащей подготовки к исследованиям (отдельные виды функциональной и лабораторной диагностики). Информация по порядку подготовки к исследованиям доводится регистратурой Исполнителя при осуществлении предварительной записи, а также размещается в холле и на сайте Исполнителя. Исполнитель не гарантирует достоверность результатов полученных при осуществлении диагностики пациентов не надлежаще подготовленных к исследованиям;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Исполнителя;
- соблюдать установленный порядок деятельности Исполнителя и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Исполнителя и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Исполнителя;
- бережно относиться к имуществу Исполнителя, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Больницы.

3.3. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Исполнителя, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях Исполнителя, пациентам и посетителям запрещается:

- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, проявлять агрессивное поведение, иметь внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- находиться в помещениях Исполнителя в верхней одежде, грязной обуви. В период с сентября по май все пациенты и сопровождающие их лица без исключения могут находиться в помещениях Исполнителя (за исключением холла перед гардеробом) только в бахилах и без верхней одежды. В период с июня по август пациенты должны быть в бахилах при посещении процедурных и манипуляционных кабинетов;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Исполнителя;
- проносить в здания и служебные помещения Исполнителя огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Исполнителя без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Исполнителя;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Исполнителя;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- использовать лекарственные препараты, не разрешенные лечащим врачом;
- выносить из помещений Исполнителя документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Исполнителя объявления без разрешения администрации Исполнителя;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Исполнителя;
- выполнять в помещениях Исполнителя функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Исполнителя в иных коммерческих целях.

3.4. Дополнительно к запретам, установленным п. 3.3. настоящего Положения, Пациентам стационаров Исполнителя запрещается:

- выходить из хирургического и терапевтического стационаров с 20-00 до 8-00;
- переставлять мебель в хирургическом и терапевтическом стационарах без разрешения работников Исполнителя;
- мешать отдыху других пациентов;
- проносить недозволенные и скоропортящиеся продукты;
- использовать электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги, телевизоры и пр. электро-бытовую технику.

Посещение Пациентов стационара разрешается с 16.00 до 19.00 по местному времени.

3.5. Исполнитель вправе отказать в заключении договора и предоставлении медицинских услуг или приостановить оказание медицинских услуг Пациентам, нарушающим предусмотренные настоящими Правилами нормы.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ МЕДИЦИНСКОГО ХАРАКТЕРА

4.1. Информацией медицинского характера являются сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну. Информация о состоянии здоровья включает в себя 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.

4.2. Информация медицинского характера не подлежит разглашению иначе, как в случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством. Информация медицинского характера о пациенте предоставляется:

4.2.1. непосредственно самому пациенту;

4.2.2. другим гражданам с письменного согласия пациента или его законного представителя на предоставление информации (форма согласия приведена в Приложении № 1 к настоящим Правилам);

4.2.3. без согласия пациента или его законного представителя допускается представление сведений, составляющих врачебную тайну:

1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;

2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;

4) в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему больному наркоманией при оказании ему наркологической помощи или при медицинском освидетельствовании несовершеннолетнего в целях установления состояния наркотического либо иного токсического опьянения (за исключением установленных законодательством Российской Федерации случаев приобретения несовершеннолетними полной дееспособности до достижения ими восемнадцатилетнего возраста), а также несовершеннолетнему, больному наркоманией, не достигшему возраста 16 лет, и иному несовершеннолетнему, не достигшему возраста 15 лет, при оказании иных видов медицинских услуг, для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;

5) в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;

7) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;

8) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

9) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

10) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с требованиями действующего законодательства;

11) в случае неблагоприятного прогноза развития заболевания в деликатной форме пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация;

12) в случае смерти заключение о причине смерти и диагнозе заболевания выдается супругу, близкому родственнику (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушке, бабушке), а при их отсутствии иным родственникам либо законному представителю умершего, правоохранительным органам, органу, осуществляющему государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности, и органу, осуществляющему контроль качества и условий предоставления медицинской помощи, по их требованию.

Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

Информация о состоянии здоровья не может быть разглашена после смерти пациента.

4.3. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего 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.

Информация медицинского характера может быть предоставлена как в устной, так и в письменной форме.

4.3.1. Информация о состоянии здоровья в устной форме предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении, при оказании пациенту медицинских услуг и/или до начала их оказания и/или после их оказания.

При желании законных представителей и/или иных лиц, имеющих право на получение информации о состоянии здоровья пациента, не присутствовавших при оказании ему медицинской помощи, на получение информации о состоянии здоровья в устной форме, они вправе обратиться в Регистратуру ООО «БС» с соответствующим заявлением, сделанном как устно, так и письменно (форма приведена в Приложении № 2 к настоящим Правилам).

При получении указанного заявления работник Регистратуры ООО «БС» обязан:

- установить личность обратившегося с заявлением лица по документу, удостоверяющему личность (паспорт гражданина РФ или гражданина иностранного

государства);

- проверить, имеет ли право обратившееся с заявлением лицо на получение информации медицинского характера (давал ли пациент согласие на предоставление информации данному лицу, является ли оно законным представителем пациента, затребовав соответствующие подтверждающие документы (свидетельство о рождении, решение о назначении лица опекуном);

- при наличии оснований для предоставления обратившемуся лицу информации о пациенте согласовать дату и время предоставления информации в устной форме с лечащим врачом пациента и сообщить о них обратившемуся лицу. Если согласование даты и времени невозможно произвести в момент обращения лица с заявлением, данная информация сообщается обратившемуся лицу способом, указанным им в заявлении.

В назначенное дату и время работник Регистратуры вновь устанавливает личность заявителя и его полномочия и при их подтверждении сопровождает его в кабинет врача.

После предоставления информации на заявлении о предоставлении информации ставится отметка о ее предоставлении и подпись получившего информацию лица.

4.3.2. Информация о состоянии здоровья в письменной форме предоставляется путем выдачи медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов, отражающих данную информацию.

Для получения информации в письменной форме пациент или иное лицо, имеющее право на получение указанной информации, представляет в Регистратуру ООО «БС» письменное заявление (форма приведена в Приложении № 3 к настоящим Правилам).

Заявление должно быть подписано лицом, подавшим заявление, в присутствии работника Регистратуры ООО «БС», что удостоверяется им и о чем делается отметка в самом заявлении. В случае, если заявление направлено по почте, подпись заявителя должна быть удостоверена нотариально.

Информация о состоянии здоровья в письменной форме может быть предоставлена по обращению пациента, сделанному устно (т.е. без подачи письменного заявления) только в день получения им медицинской услуги непосредственно при ее оказании или сразу же по ее завершении.

Не допускается предоставление информации медицинского характера по заявлению лица, сделанному устно по телефону.

При получении письменного заявления работник Регистратуры ООО «БС» обязан:

- установить личность обратившегося с заявлением лица по документу, удостоверяющему личность (паспорт гражданина РФ или гражданина иностранного государства);

- если с заявлением обратился не сам пациент, проверить, имеет ли право обратившееся с заявлением лицо на получение информации медицинского характера (давал ли пациент согласие на предоставление информации данному лицу, является ли оно законным представителем пациента, затребовав соответствующие подтверждающие документы (свидетельство о рождении, решение о назначении лица опекуном и т.д.);

- при наличии оснований для предоставления обратившемуся лицу информации о состоянии здоровья пациента принять поступившее заявление.

Информация о состоянии здоровья в письменной форме предоставляется путем выдачи ее непосредственно заявителю на руки или отправке ее способом, указанным им в заявлении.

При выдаче информации непосредственно на руки заявителю, работник Регистратуры обязан установить личность получателя информации и его полномочия и при их подтверждении предоставить информацию. О получении информации заявитель делает отметку в заявлении и ставит свою подпись.

Информация о состоянии здоровья в письменной форме предоставляется в течение 30 (Тридцати) календарных дней с момента поступления заявления ООО «БС», если более короткий срок не установлен действующим законодательством.

О дате предоставления информации пациент может быть дополнительно уведомлен путем отправки sms-уведомления на номер, указанный им в своем заявлении, или иным

способом, указанным им в своем заявлении.

5. СТОИМОСТЬ МЕДИЦИНСКИХ И ИНЫХ УСЛУГ

5.1. Стоимость медицинских и иных услуг рассчитывается Исполнителем самостоятельно и указывается в Прейскуранте на медицинские и иные услуги Исполнителя, утвержденные приказом директора ООО «БС».

5.2. Оплата услуг производится путем безналичных расчетов через учреждения банков или путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя в день получения услуги.

5.3. Пациент вправе предварительно оплатить медицинские услуги.

5.4. При отказе Пациента от получения медицинских услуг:

5.4.1. В случае отказа в день оплаты возврат денег производится кассиром при наличии чека, выданного в данной кассе и подписанного директором Исполнителя или лицом, его замещающим.

5.4.2. Решение о возврате денег Пациентам во всех остальных случаях принимается директором Исполнителя или лицом, его замещающим, в индивидуальном порядке на основании письменного заявления, при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документа, его заменяющего), при наличии документов, подтверждающих факт оплаты услуги.

Возврат уплаченной суммы производится за вычетом стоимости фактически оказанных услуг и сумм возмещения затрат Исполнителя, связанных с подготовкой оказания услуг.

5.5. В случае невозможности оказания услуг, возникшей по вине Пациента, услуги подлежат оплате в полном объеме.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации Исполнитель несет ответственность перед Пациентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни граждан.

6.2. При обнаружении недостатков оказанной услуги, возникших по вине Исполнителя, Пациент вправе потребовать:

6.2.1. Безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги в согласованные сроки без обязательств по устранению патологических состояний, возникших вследствие выполненных оперативных вмешательств (операций), но непосредственно с ними не связанных.

6.2.2. Соответствующего уменьшения стоимости ненадлежаще оказанной услуги.

6.2.3. Безвозмездного повторного оказания данной услуги в согласованные сроки.

6.2.4. Возмещения расходов Пациента, связанных с устранением недостатков оказанной услуги, если в установленный срок недостатки Исполнителем не были устранены.

6.3. Претензии Пациентов по поводу недостатков оказанных услуг рассматриваются и разрешаются в порядке, установленном разделом 6 настоящего Положения.

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

6.5. Исполнитель освобождается от ответственности:

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

6.5.2. В случае нарушения Пациентом норм и правил настоящих Правил.

6.5.3. Если, несмотря на надлежащие действия врача, желаемый результат не был

достигнут или возникли осложнения и/или побочные эффекты, вероятность наступления которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, и/или обусловленные биологическими особенностями организма Пациента.

6.6. В случае причинения ущерба имуществу Исполнителя Пациент обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме.

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

7. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ РАЗНОГЛАСИЙ

7.1. В отношениях с пациентами Медицинский центр применяет все возможные меры для урегулирования споров и спорных ситуаций по взаимному согласию с пациентом. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Исполнителя как в устной (при личном приеме), так и в письменной форме.

7.2. 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 Старшему регистратору.

7.3. По всем вопросам, связанным с разногласиями по поводу качества медицинских услуг следует обращаться к Директору Исполнителя.

7.4. При обращении в письменной форме Пациент в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

7.5. Если для рассмотрения жалобы и принятия по ней решения необходимо проведение осмотра пациента или дополнительных диагностических мероприятий, Исполнитель рассматривает поданную Пациентом жалобу только после проведения таких мероприятий.

7.6. Проведение мероприятий по осмотру и диагностике осуществляется по согласованию с пациентом.

7.7. Во время рассмотрения жалобы Исполнитель имеет право требовать от Пациента предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения жалобы по существу.

7.8. В случае прохождения Пациентом независимой экспертизы по вопросам предоставления медицинских услуг Исполнителем, Пациент обязан сообщить Исполнителю письменно о дате и времени проведения соответствующей экспертизы с целью обеспечения присутствия представителя Исполнителя при проведении экспертизы.

7.9. Письменное обращение, поступившее администрации Исполнителя, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

7.10. Ответ на письменное обращение Пациента направляется по адресу, указанному Пациентом в обращении.

Приложение № 3
к Правилам оказания медицинских услуг
Обществом с ограниченной ответственностью «Больница для всей семьи»

Обществу с ограниченной ответственностью
«Больница для всей семьи»
г. Ижевск, ул. Шумайлова, д. 20 «а»

от _____
(Ф.И.О. пациента или его законного представителя полностью)

(адрес места регистрации)

(паспортные данные)

(телефон факс)

(адрес электронной почты)

ЗАЯВЛЕНИЕ
о предоставлении информации о состоянии здоровья в письменной форме

На основании ч. 5 ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» прошу Общество с ограниченной ответственностью «Больница для всей семьи» (ОГРН 1061831033417, ИНН 1831112587) предоставить медицинские документы/копии медицинских документов/выписки из медицинских документов, а именно:

(указать, какие конкретно медицинские документы, их копии или выписки просит предоставить)

в отношении _____

(Ф.И.О. пациента полностью, дата рождения)

- указанные выше документы прошу направить

(указать один из способов отправки уведомления - почтовый адрес или адрес электронной почты или номер телефона/ факса)

- указанные выше документы прошу выдать на руки. Уведомление о дате и времени готовности документов прошу направить

(указать один из способов отправки уведомления – почтовый адрес или адрес электронной почты или номер телефона/ факса)

_____/_____/_____

подпись Ф.И.О. пациента или его законного представителя, иного уполномоченного лица дата

Настоящим подтверждаю, что указанное выше заявление подписано собственноручно давшим его лицом в моем присутствии. Личность его установлена, полномочия законного представителя проверены (предъявлены: _____)

_____/_____/_____

подпись Ф.И.О. работника Регистратуры ООО «БС» дата