

**Правила
предоставления платных медицинских услуг
в ООО «Центр офтальмохирургии»**

1. Общие положения:

1.1. Правила предоставления платных медицинских услуг в ООО «Центр офтальмохирургии» (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим оказание пациентам платных медицинских услуг в клинике.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.

1.4. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, в информационных папках, а также на сайте клиники в сети «Интернет» www.sp-svetozar.ru

1.5. При обращении в клинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

2. Порядок предоставления платных медицинских услуг:

2.1. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении к администратору по телефону 549-29-29, а также через сайт медицинской организации в сети «Интернет» www.sp-svetozar.ru.

2.2. Дату и время на плановый прием пациент выбирает из предложенных администратором свободных временных интервалов. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить администратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

2.3. Пациенты с неотложными состояниями записываются в день обращения к врачу на ближайшее свободное время. Врач оказывает необходимый объем помощи для снятия неотложного состояния. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием в регистратуре.

2.4. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.

2.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившееся время приема предложить другому пациенту.

2.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.7. Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой день.

2.8. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.9. При первичном обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:

- а) население, обслуживаемое за счет личных средств:
 - документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- б) население, обслуживаемое по программам ОМС:
- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС).
- 2.10. При повторных посещениях пациенты предъявляют документ удостоверяющий личность (паспорт), а при необходимости полис добровольного медицинского страхования (ДМС) и/или полис обязательного медицинского страхования (ОМС).
- 2.11. Пациент предоставляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты пациента (далее Медицинская карта). Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет администратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.
- 2.12. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных и паспортную часть в информированных согласиях на медицинское вмешательство.
- 2.13. Пациент ожидает время приема в холле клиники. В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры.
- 2.14. При задержке планового приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.
- 2.15. В случае госпитализации пациента, он прибывает в клинику к 9-00, имея на руках необходимые результаты обследования, которые требуется провести по рекомендации врача на амбулаторном приеме в клинике.
- 2.16. С ценами на медицинские услуги, оказываемыми в клинике, пациенты могут познакомиться на сайте клиники и у администратора.
- 2.17. Медицинские услуги оказываются пациентам в клинике после заключения договора на оказание платных медицинских услуг и оформления титульного листа медицинской карты пациента (при оказании помощи программе ОМС оформляется только титульный лист медицинской карты пациента). Договор с пациентом заключается в 2-х экземплярах с предоставлением одного из них пациенту.
- 2.18. Оплата медицинских услуг производится в кассу клиники за наличный расчет (возможна оплата по безналичному расчету при приеме по ДМС) с предоставлением пациенту чека об оплате.

3. Технология оказания платных медицинских услуг

- 3.1. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.
- 3.2. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.
- 3.3. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.
- 3.4. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.

3.5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

3.6. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

3.7. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях несовершеннолетнего возраста или физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

3.8. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также, если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

3.9. После операции пациент осматривается хирургом на следующий день после операции для решения вопроса о выписке.

4. Порядок разрешения конфликтов:

4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или генеральному директору клиники (согласно графика приема граждан).

4.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений пациентов».

4.3. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.5. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в приёмной генерального директора клиники, расположенной по адресу г. Иваново, ул. Смирнова, д. 42/2. Время приема: с 09.00 до 17.00. Прием граждан в клинике «СВЕТОЗАР», осуществляет главный врач клиники, по адресу: Московская область, Сергиево-Посадский городской округ, г. Сергиев Посад, Московское шоссе, д. 5. Время приема: пн с 14:00 до 16:00.

4.6. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

4.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту (или его доверенному лицу) дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Ответственность за нарушение Правил:

5.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций)

медицинских работников, 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 здоровья пациента.

5.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников полиции.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.