

Чумаков Д.Е.

"31" октября 2019 г.



П О Р Я Д О К **предоставления медицинских услуг в** **ООО «Первая семейная клиника Петербурга»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок предоставления медицинских услуг в ООО «Первая семейная клиника Петербурга» разработан в соответствии с частью 7 статьи 84 Федерального закона Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011 г., статьей 39 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг» № 1006 от 04.10.2012 г., Уставом и локальными нормативными актами ООО «Первая семейная клиника Петербурга».

1.2. Настоящий Порядок определяют правила и условия предоставления медицинских услуг в ООО «Первая семейная клиника Петербурга» (далее по тексту – «Клиника»).

1.3. Медицинские услуги в Клинике предоставляются гражданам Российской Федерации, а также гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, изъявившим желание получить медицинскую помощь на возмездной основе.

1.4. Медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

1.5. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются Договором на оказание медицинских услуг.

2. Принципы предоставления медицинских услуг

2.1. При оказании платной медицинской помощи гражданам, Клиника руководствуется в своей деятельности действующим законодательством и настоящим Порядком.

2.2. Клиника обеспечивает неограниченный круг лиц доступной и достоверной информацией размещенной на сайте *1-clinic.ru*, а так же в холле на стойке и информационной доске информацию, содержащую следующие сведения: наименование Клиники; адрес места нахождения Клиники; данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; 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), копию лицензии; сведения о санитарно-эпидемиологическом заключении (СЭЗ), копию СЭЗ; перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты; сведения о медицинских работниках участвующих в предоставлении платных

медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации; режим работы Клиники, график работы врачей, адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ 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.

По требованию Заказчика/Пациента Клиника предоставляет для ознакомления копию устава медицинской организации.

2.3. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Пациента (законного представителя Пациента), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.5. В отношении Пациента, получающего платную медицинскую помощь, в Клинике ведется первичная медицинская документация по формам, утвержденным Министерством здравоохранения Российской Федерации (Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15 декабря 2014 г. № 834н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению").

2.6. 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.

2.7. Платная медицинская помощь осуществляется в Клинике в рамках Договоров на оказание медицинских услуг с физическими или юридическими лицами, Договоров со страховыми компаниями (ДМС), в которых регламентируются условия и сроки получения медицинских услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон. Формы вышеуказанных Договоров и приложений к ним соответствуют установленным требованиям.

3. Условия предоставления медицинских услуг

3.1. При заключении Договора на оказание медицинских услуг Пациенту предоставляется в доступной форме:

- информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи на безвозмездной основе, в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий в медицинских учреждениях, участвующих в реализации программы;

- порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении медицинских услуг;

- информацию о конкретном медицинском работнике, представляющем соответствующую медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

- информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

3.2. Клиника определяет цены на предоставляемые медицинские услуги самостоятельно. При оплате медицинских услуг Заказчиком - физическим лицом/Пациентом выдается контрольно-кассовый чек и (или) банковский чек. Оплата медицинских услуг страховыми организациями и Заказчиками - юридическими лицами производится в безналичном порядке на основании выставленных Клиникой счетов.

3.3. При оказании медицинских услуг в Клинике соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

3.4. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме утвержденного стандарта медицинской помощи либо по просьбе Заказчика/Пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи по согласованию с Клиникой.

3.5. При обработке персональных данных Пациентов Клиника принимает необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивает их принятие для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных Пациентов.

4. Порядок заключения Договора на оказание медицинских услуг и оплаты медицинских услуг

4.1. Платная медицинская помощь осуществляется в Клинике в рамках Договоров на оказание медицинских услуг с физическими или юридическими лицами, Договоров со страховыми организациями (ДМС), в которых регламентируются условия и сроки получения медицинских услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон. Формы вышеуказанных договоров и приложений к ним соответствуют установленным требованиям.

4.2. Договоры с гражданами (физическими лицами), организациями (юридическими лицами), страховыми организациями, работающими в системе ДМС, заключаются в письменной форме. Договор на оказание медицинских услуг с физическими лицами составляется в 3 (трех) экземплярах, один из которых находится у Клиники, второй – у Заказчика, третий - у Пациента. В случае, если Договор с Клиникой заключается Пациентом, он составляется в 2 (двух) экземплярах, один из которых находится у Клиники, второй – у Пациента.

4.3. Заключение Договора ДМС и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным Договором, осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

4.4. Заключение Договора на оказание медицинских услуг с юридическим лицом осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Оплата медицинских услуг в рамках Договора на оказание медицинских услуг с юридическим лицом производится в порядке, установленном Договором.

4.5. Заключение Договора на оказание медицинских услуг с физическим лицом осуществляется на добровольной основе, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Оплата за оказанные медицинские услуги физическими лицами производится по факту оказания услуг наличным денежным расчетом с использованием контрольно-кассовых техники и (или) расчетом с использованием платежных карт, без применения контрольно-кассовой техники, согласно Прейскуранту. Физическому лицу в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату (контрольно-кассовый чек и (или) банковский чек). По требованию лица, оплатившего услуги, Клиника обязана выдать справку об оплате медицинских услуг установленной формы для предоставления в налоговые органы.

4.6. По требованию Заказчика может быть составлен окончательный или приблизительный (планируемый) расчёт стоимости медицинских услуг с учётом вида услуги (работы), который является неотъемлемой частью Договора на оказание медицинских услуг.

4.7. В случае необходимости оказания дополнительных услуг и существенного превышения по этой или иной причине приблизительного расчета стоимости медицинских услуг, Клиника обязана своевременно предупредить об этом Пациента.

4.8. Клиника после исполнения Договора на оказание медицинских услуг выдает Пациенту (законному представителю Пациента) медицинские документы (заключение, протокол обследования, копии медицинских документов, выписки из медицинских документов и др.), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

4.9. В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» Клиника несет ответственность перед Пациентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение медицинской услуги в рамках Договора на оказание медицинских услуг, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни Пациента. Претензии и споры, возникающие между Заказчиком/Пациентом и Клиникой, урегулируются Пациентом и специалистом, оказывающим платные медицинские услуги, либо на уровне администрации Клиники; при не достижении согласия - в соответствии с законодательством РФ.

4.10. Клиника освобождается от ответственности, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ и условиями Договора на оказание медицинских услуг.

5. Порядок предоставления платных медицинских услуг

5.1. При оказании медицинских услуг в Клинике соблюдаются установленные законодательством Российской Федерации требования к качеству оказания медицинских услуг.

5.2. Платные медицинские услуги предоставляются в Клинике по месту её нахождения.

График работы Клиники: с 08.00 час. до 22.00 час., без выходных.

Запись на прием к врачу осуществляется:

- при личном посещении;
- по телефону 8 (812) 300-53-00;
- онлайн, непосредственно на сайте *1-clinic.ru*, путем заказа обратного звонка от специалиста Клиники для осуществления записи;
- в мобильном приложении «Первая семейная клиника Петербурга»;
- в личном кабинете пациента Клиника на сайте *1-clinic.ru*;
- онлайн, через медицинские интернет-порталы, являющиеся партнерами Клиники - с обязательным подтверждением записи специалистом Клиники.

5.3. При обращении в Клинику, на основании предъявленных документов (паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина, свидетельства о рождении (для Пациентов младше 14 лет), СНИЛС, полиса ДМС, направления страховой компании или юридического лица - работодателя Пациента) Администратором оформляются: Договор на оказание медицинских услуг, а также Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, или Медицинская карта ребенка, именуемые в дальнейшем - «Медицинская карта», после чего Пациент сопровождается до кабинета специалиста.

Медицинская карта является собственностью Клиники и хранится в помещении Клиники в установленном порядке. Медицинская карта на руки Заказчику/Пациенту не выдается, самовольный вынос Медицинской карты из Клиники запрещен.

5.4. Прием врачами по предварительной записи осуществляется строго по указанному времени записи.

Для четкого соблюдения регламента приема, Пациент должен прийти за 10 (десять) минут до указанного времени приема врача, данное время отводится для подписания Договора на оказание медицинских услуг и приложений к нему (в том числе: Согласия на обработку персональных данных Пациента), а также начального заполнения Медицинской карты.

В случае опоздания Пациента на прием более чем на 15 минут Клиника вправе отказать в приеме, так как опоздание одного Пациента ущемляет права другого Пациента на

своевременный и полноценный прием. Администратор может перенести прием на другое время и дату по согласованию с Пациентом.

Диагностика и лечение экстренных состояний осуществляется без предварительной записи.

5.5. Клиника не имеет права отказать Пациенту в оказании неотложной помощи. В этом случае возможна задержка планового приема.

5.6. В Клинике обеспечена реализация права Пациента на обращение за консультацией к врачу-специалисту по собственной инициативе, без направления.

Для проведения инструментальных методов исследования (рентген, КТ, УЗИ и др.), необходимо иметь при себе направление от лечащего врача. В случае отсутствия направления, Пациент будет проконсультирован специалистом для установления показаний к исследованию и уточнения его объема.

Для получения лечения в условиях процедурного кабинета, кабинетов физиотерапии и ЛФК, необходимо представить лист назначения, либо процедурный лист от врача Клиники, при наличии процедурного листа - от врача сторонней медицинской организации, обязательно необходимо подтверждение врача Клиники.

5.7. Первичным приемом считается первичное обращение к специалисту по поводу травмы, острого заболевания или обострения хронического заболевания, либо обращение свыше 3 (трех) месяцев от последнего визита, с целью получения консультации, справки, выписки и т.д.

Повторный прием – это повторное обращение к тому же специалисту с той же проблемой (в рамках одного клинического случая) в пределах 3 (трех) месяцев. Если Пациент обращается к конкретному специалисту в сроки свыше 3 (трех) месяцев, прием будет считаться первичным.

5.8. В Клинике обеспечено получение предусмотренных законодательством Российской Федерации медицинских услуг в необходимом объеме и с учетом характера заболевания. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного Пациента определяется лечащим врачом в строгом соответствии с действующими стандартами, клиническими рекомендациями.

5.9. Услуги лечебно-вспомогательных кабинетов обеспечивают получение Пациентами назначенных им процедур с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического состояния Пациентов. Обеспечивается своевременность и максимальная непрерывность получения медицинской услуги в соответствии с предписанием лечащего врача. Для предоставления качественных медицинских услуг создается необходимый запас медикаментов и препаратов для оказания медицинской помощи и необходимых медицинских процедур.

5.10. При оказании медицинской помощи Пациентам предоставляются разъяснения о пагубности вредных привычек (употребление алкоголя, наркотиков, курения и так далее), которые усугубляют имеющиеся заболевания, и необходимые рекомендации по предупреждению или преодолению вредных привычек.

5.11. Длительность оказания каждой услуги обусловлена медицинскими показаниями и определяется временем проведения необходимого обследования и лечебных мероприятий.

6. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники.

6.1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

- Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- Информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- Обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- Перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- Обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- Отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
- Обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;
- Сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

6.2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:

- Дети-инвалиды;
- Ветераны ВОВ;
- Ликвидаторы аварии на ЧАЭС.

6.3. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- Соблюдать настоящий Порядок;
- Бережно относиться к имуществу клиники;
- Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередь, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание с законодательством РФ;
- Предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья его ребёнка), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
- Выполнять медицинские предписания;
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- Соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

6.4. Пациенты, сопровождающие и иные лица, обратившиеся в клинику не вправе высказываться в грубой форме, осуществлять клеветнические действия, оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей клиники, как на территории клиники, так и в сети интернет.

6.5. Всем лицам, находящимся на территории клиники, запрещается:

- Распивать спиртные напитки, входить в клинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
- Самовольно проникать в служебные помещения клиники.
- Приносить в клинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также приводить животных.

- Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
- Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении клиники.
- Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

6.6. При осуществлении пациентами или иными лицами вышеуказанных противоправных действий (п.6.5. и п.6.6. настоящего Порядка) клиника вправе отказать пациенту в оказании в предоставлении медицинских услуг и обратиться в правоохранительные и судебные органы для привлечения вышеуказанных лиц к ответственности. При этом клиника вправе осуществлять (производить) фото-, звуко- и видеозапись посетителей клиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства неправомерных действий.

7. Порядок и формы контроля за оказанием медицинских услуг

7.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности выполнения действий по предоставлению платных медицинских услуг, качеством услуг, осуществляется Главным врачом Клиники.

7.2. Ответственность специалиста, предоставляющего платную медицинскую услугу, закрепляется в его должностной инструкции.

7.3. Контроль полноты и качества предоставления платных медицинских услуг включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

7.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Заказчиком/Пациентом и Клиникой

8.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02.05.2006 г.

8.2. Обращения граждан могут поступать в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.

8.3. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан в устной форме в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению установленном законом порядке.

8.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.6. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование Клиники, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ, контактный телефон;
- суть предложения, заявления или жалобы и дату обращения.

Письменное обращение должно быть подписано заявителем.

8.7. Анонимные обращения рассмотрению не подлежат.

8.8. В случае необходимости и подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

8.9. Обращение заявителя рассматривается в установленные законом сроки. Ответ на письменное обращение отправляется на адрес, указанный в обращении:

- на почтовый адрес в случае поступления обращения на бумажном носителе;
- на адрес электронной почты в случае поступления обращения по электронной почте.

8.10. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств и фактов, к виновным сотрудникам применяются меры в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящий Порядок вступает в силу со дня его утверждения в установленном порядке.

9.2. При необходимости приведения настоящего Порядка в соответствие с вновь принятыми законодательными актами, изменения вносятся на основании Приказа руководителя.