

**Общество с ограниченной ответственностью
«Лечебно-диагностический центр «Медиком»**

ОГРН: 1175543025437, ИНН: 5515013793
Юридический адрес: 646900, Омская обл.,
Калачинский р-он, г. Калачинск,
ул. Калинина, д. 27, пом. 10П

Приложение № 2
к приказу от 11.10.2023 № 10
УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «ЛДЦ «Медиком»
_____ Н.В. Еловик

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
В ООО «ЛДЦ «МЕДИКОМ»**

(настоящие Правила содержат информацию для пациентов и предназначены для размещения в доступном для ознакомления месте)

Платные медицинские услуги в медицинской организации ООО «ЛДЦ «Медиком» (далее – МО) предоставляются в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившим силу постановление Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006», Уставом МО, Положением о предоставлении платных медицинских услуг в МО.

1. Условия предоставления платных медицинских услуг.

1.1. МО при предоставлении платных медицинских услуг обеспечивает соблюдение прав пациента в соответствии с требованиями действующего законодательства.

1.2. При предоставлении платных медицинских услуг МО соблюдает порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме выполняемого стандарта медицинской помощи.

1.3. Всю информацию о платных медицинских услугах пациент может получить на стенде в холле МО или на официальном сайте в Интернете по адресу www.medikom55.ru.

1.4. Платная медицинская услуга предоставляется по желанию пациента.

1.5. Информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи доводится до пациента путем подписания информированного добровольного согласия перед проведением медицинского вмешательства.

1.6. МО предоставляет платные медицинские услуги на основании прейскуранта услуг и в соответствии с перечнем работ (услуг), указанным в лицензиях на осуществление медицинской деятельности.

1.7. Платные медицинские услуги предоставляются пациенту на основании договора, заключенного между МО и заказчиком/пациентом (его законным представителем).

1.8. Цены на предоставляемые платные медицинские услуги устанавливаются администрацией МО и могут быть изменены без уведомления пациента.

1.9. Платные медицинские услуги могут предоставляться либо в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

1.10. При наличии очереди на определенные виды медицинских услуг среди пациентов, оплативших их, предоставление медицинской услуги осуществляется в порядке этой очереди.

2. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг.

2.1. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается между заказчиком и МО в интересах пациента в письменной форме перед посещением. Договор на оказание платных медицинских услуг является бессрочным.

2.2. Заказчик может являться одновременно пациентом, законным представителем пациента и доверенным лицом.

2.3. Договор заключается в двух экземплярах – для заказчика и МО – в случае, если заказчик является пациентом по договору, а также если заказчик и пациент разные лица, но пациент не достиг возраста 15 лет.

2.4. На каждом посещении медицинского работника составляется дополнительное соглашение к договору, в котором указывается перечень медицинских услуг, подлежащих оказанию на приеме, их количество и стоимость по прейскуранту, которое подписывается медицинским работником и пациентом (его законным представителем).

2.5. По окончании приема пациент (его законный представитель) подписывает протокол оказания медицинских услуг. Заказчик обязан оплатить предоставленные пациенту медицинские услуги в сроки и порядке, которые определены договором.

2.6. Заказчику в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг.

2.7. Возврат денежных средств пациенту осуществляется в следующих случаях:

2.7.1. в случае отказа пациента от медицинской услуги;

2.7.2. в случае отсутствия показаний или наличия противопоказаний для проведения конкретной медицинской услуги;

2.7.3. в случае невозможности пациента явиться для проведения медицинской услуги в указанное время, и отсутствии возможности МО предоставить пациенту другое время;

2.7.4. в случае наличия медицинских показаний для замены одной медицинской услуги на другую;

2.7.5. в случае ненадлежащего оказания медицинской услуги МО по основаниям, установленным действующим законодательством.

2.8. Возврат денежных средств осуществляется в кассе МО при предоставлении удостоверения личности, кассового чека и заявления о возврате, заверенного уполномоченными лицами.

2.9. В стоимость медицинской услуги входят все необходимые расходные материалы и медикаменты.

2.10. В ряде случаев врач МО может рекомендовать повторно пройти те или иные исследования, выполненные в других медицинских организациях.

3. Общие правила оказания платных медицинских услуг.

3.1. Для получения платной медицинской услуги пациенту необходимо:

а) обратиться в МО по телефону 8 (38155) 24-589 или лично на информационную стойку МО с целью получения информации о медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги, информации об оказываемых платных услугах, определения объема предоставляемых услуг, оформления медицинской карты (если пациент обратился в МО впервые) и оформления соответствующей документации для получения платной медицинской услуги, а также получения иной информации в связи с заключением договора на предоставление платных медицинских услуг;

б) согласовать удобную дату, время приема для получения платной услуги и оплатить стоимость медицинских услуг до их получения;

в) обратиться в кабинет, указанный администратором при сопровождении пациента в МО;

г) если врач считает, что для уточнения диагноза необходимы дополнительные исследования (медицинские услуги), пациент (в случае согласия их оплатить и получить) должен вновь обратиться к администратору МО и пройти этапы а), б), в), указанные выше. Программа дополнительных медицинских услуг формируется в соответствии со стандартами медицинской помощи при различных заболеваниях и состояниях.

3.2. В случае невозможности явиться для оказания платных медицинских услуг пациенту необходимо сообщить об этом за сутки по телефону 8 (38155) 24-589 администраторам МО.

3.3. Опоздавший пациент считается не явившимся. Он должен обратиться к администратору МО для осуществления перезаписи и может быть принят только при наличии свободного времени у врача.

3.4. Результаты определенных исследований в связи с технологическими особенностями их выполнения могут быть выданы только через 2-15 дней. Пациент, проживающий в другом населенном пункте, может получить результаты этих исследований письмом или по электронной почте. Для этого пациенту необходимо сделать письменный запрос на официальный электронный адрес МО medikom.kalinina@mail.ru в установленной форме заявления.

3.5. Пациенты, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в МО. Несоблюдение указаний (рекомендаций) врача, 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 пациента.

3.6. При получении медицинских услуг пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим МО; сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания; информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг; подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от медицинского вмешательства; своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача.

3.7. В случае возникновения осложнений, ухудшения состояния на фоне проводимого лечения, или посещения специалиста, пациент (его доверенное лицо) обязан незамедлительно известить об этом по телефону 8 (38155) 24-589 или своего лечащего врача лично, или администрацию МО.

3.8. В случае, если поведение пациента либо сопровождающих его лиц представляет угрозу для других пациентов, препятствует им в получении медицинских услуг, администрация МО оставляет за собой право отказать пациенту и сопровождающим его лицам в обслуживании как в текущий момент, так и в будущем.

3.9. Пациенту может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у пациента противопоказаний к определенному методу диагностики, при нахождении пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия пациента либо сопровождающих его лиц угрожают жизни и здоровью медицинского персонала, либо нарушают общественный порядок.

4. Порядок предоставления платных медицинских услуг несовершеннолетним пациентам.

4.1. Пациенты в возрасте от 0 до 15 лет могут находиться на приеме у врача только в присутствии одного из законных представителей. В случае посещения врача ребенком с иным лицом, не являющимся законным представителем, прием осуществляется только при предъявлении доверенности от законного представителя.

4.2. В случае прибытия на прием ребенка в возрасте от 0 до 15 лет без законных представителей, либо уполномоченного ими лица, МО оставляет за собой право отказать в его обслуживании за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.3. Пациенты, достигшие возраста 15 лет дают информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство/отказ от медицинского вмешательства самостоятельно.

4.4. Информация о состоянии здоровья пациентов в возрасте от 0 до 15 лет предоставляется их законным представителям. Информация о состоянии здоровья пациентов в возрасте от 15 до 18 лет предоставляется самим пациентам, а также до достижения ими совершеннолетия, их законным представителям.

5. Выдача медицинской документации.

5.1. Медицинские документы (их копии) и выписки из них выдаются в соответствии с Приказом Минздрава России от 31.07.2020 N 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

5.2. Рекомендации по лечению, направления на инструментальные и лабораторные исследования, лекарственные назначения и прочая документация, относящаяся непосредственно к процессу лечения, выдается лечащим врачом во время приема.

5.3. Отправка любой медицинской информации на электронную почту не производится ввиду недостаточной степени защищенности данного канала связи.

5.4. Выписки из амбулаторных карт, справки для предъявления в государственные органы и прочие медицинские документы, требующие определенного времени для их подготовки, оформляются и выдаются по факту поступления письменного заявления пациента. Для подачи заявления о выдаче подобных документов необходимо обратиться в регистратуру.

5.5. При необходимости заверения медицинской документации печатями организации следует обратиться в регистратуру МО.

6. Обращения пациентов.

6.1. В случае возникновения претензий по качеству медицинской помощи, работе МО, работников МО, претензий сервисного характера пациент/законный представитель вправе обратиться с соответствующим устным либо письменным предложением, заявлением или жалобой любым удобным способом:

- почтовая связь: 646900, Омская область, г. Калачинск, ул. Калинина, дом 27, пом. 10П;
- адрес электронной почты для приема обращений: medikom.kalinina@mail.ru;
- в ходе личного приема главным врачом МО в установленные графиком приема дни и часы;
- оставив обращение в книге «Жалоб и предложений», размещенной на информационном стенде в регистратуре МО.

6.2. Пациент/законный представитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.3. Основания для приостановления исполнения (отказа в исполнении) рассмотрения устных и письменных обращений:

- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия пациента/законного представителя, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ (т.е. анонимное обращение), ответ на обращение не дается;
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается пациенту/законному представителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.4. Обращения и жалобы в органы государственной власти направляются в форме и способами, указанными на официальных сайтах органов государственной власти.

6.5. Ответственность МО перед пациентом определяется нормами действующего законодательства, в том числе законодательства о защите прав потребителей.