



Т Р И У М Ф

К Л И Н И К А
Э С Т Е Т И Ч Е С К О Й
М Е Д И Ц И Н Ы

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «ФОРТУНА - 3»

Е.А. Кангун

«01» февраля 2019 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
Общества с ограниченной ответственностью
«ФОРТУНА - 3»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 года г. N 1006 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг», Уставом и локальными нормативными актами ООО «ФОРТУНА - 3», далее по тексту «Клиника эстетической медицины «Триумф» или «клиника».

1.2. Учреждение осуществляет медицинскую деятельность на основании лицензии № ЛО-24-01-003580 от 16 марта 2017 г., выдана Министерством Здравоохранения Красноярского края, тел 8 (391) 211-51-51.

1.3. «Клиника эстетической медицины «Триумф» не работает в системе ОМС, медицинские услуги, в том числе, предусмотренные территориальной программой оказываются населению на платной основе.

1.4. Настоящее Положение определяет порядок, условия, формы оказания платных медицинских услуг, их оплату, права и обязанности медицинской организации и пациентов в Обществе с ограниченной ответственностью ООО «ФОРТУНА – 3».

1.5. Основными задачами организации при предоставлении платной медицинской помощи являются:

- более полное удовлетворение потребностей населения в медицинской помощи;

- расширение видов и структуры предоставляемой медицинской помощи населению.

1.6. Медицинские услуги в Клинике оказываются Пациентам на возмездной, то есть платной основе. Платные медицинские услуги оказываются Пациентам за счет их личных средств, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются Клиникой самостоятельно.

1.7. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых пациентам клиники, а также порядок и условия их предоставления размещены на сайте и предоставляются пациенту по первому требованию работниками службы Ресепшн.

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

1.9. Платная медицинская помощь в учреждении предоставляется гражданам Российской Федерации, а также гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, изъявившим желание получить медицинскую помощь на возмездной основе.

1.10. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

1.11. Врач назначается по выбору Пациента или администраторами по согласованию с Пациентом и с учетом согласия врача.

1.12. Врач для приема проводит своевременное и квалифицированное обследование, диагностику, наблюдение и лечение Пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к иным врачам-специалистам. Рекомендации врачей-специалистов реализуются по согласованию с врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни Пациента.

2. ПРИНЦИПЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ.

2.1. При оказании платной медицинской помощи гражданам, Клиника руководствуется в своей деятельности действующим Законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

2.2. Клиника обеспечивает неограниченный круг лиц бесплатной, доступной и достоверной информацией в соответствии с действующим Законодательством РФ, а также по решению администрации организации: размещая на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а так же в холле на стойке потребителя о наименовании медицинской организации, адресе места нахождения Клиники, телефонах, данных документах, подтверждающие факт внесения сведений о юридическом лице, представлены сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень услуг составляющих медицинскую деятельность Клиники в соответствии с лицензией, 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, режиме работы медицинской организации, 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.

2.3. Клиника предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика: копию устава, свидетельства о государственной регистрации, копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня оказываемых услуг.

2.4. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

2.5. На пациента, получающего платную медицинскую помощь, в Клинике ведется первичная медицинская документация по формам утвержденным в установленном порядке.

2.6. Клиника предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) 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 с физическими или юридическими лицами, страховыми компаниями (ДМС) в которых регламентируются условия и сроки получения медицинских услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон. Формы договоров и приложений к ним (согласие пациентов) соответствуют установленным требованиям.

2.8. Настоящее Положение в целях регулирования процесса оказания Пациентам платных медицинских услуг применяется совместно с Договором оказания платных медицинских услуг и читается в совокупности с его нормами.

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ:

3.1. При первичном обращении в Клинику Пациент информируется о возможности получения аналогичных медицинских услуг в рамках программы государственных гарантий ОМС в лечебной организации по месту своего прикрепления.

3.2. Клиника имеет право предоставлять платные медицинские услуги:

– на иных условиях, чем предусмотрено программой, территориальными программами и (или) целевыми программами, по желанию потребителя (заказчика), включая в том числе:

– гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами РФ.

3.3. При предоставлении платных медицинских услуг в клинике соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации и соблюдаются установленные законодательством Российской Федерации требования к качеству оказания медицинских услуг.

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

- консультативный прием осуществляется на условиях планового приема.

3.5. График работы Клиники, а также график работы Врачей (часы и дни приема) утверждаются Главным врачом/Генеральным директором Клиники, и доводятся до сведения Пациентов путем размещения информации на официальном сайте Клиники и информационных стендах, расположенных на стойках администраторов Клиники. Время работы Клиники установлено в следующем порядке:

Понедельник - пятница – с 9:00 до 21:00 часов, суббота и воскресенье – с 10:00 до 21:00.

3.6. Прием врачами осуществляется по указанному времени записи и составляет от 15-30 мин. до 1-ого часа.

3.7. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача/генерального директора, который размещается на информационном стенде для доступа неограниченному кругу лиц.

3.8. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в зоне ожидания клиентов, на сайте Клиники www.triumf-k.ru, в которых данные специалисты ведут прием.

3.9. Клиника определяет цены (тарифы) на предоставляемые медицинские услуги самостоятельно. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой Пациентам на основании действующего на день оказания медицинских услуг Прейскуранта, утверждаемого директором Клиники, содержание которого доводится до сведения Пациентов путем размещения информации на официальном сайте Клиники www.triumf-k.ru и информационных стендах, расположенных на стойке администраторов Клиники.

3.10. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме утвержденного стандарта медицинской помощи либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи по согласованию с клиникой.

3.11. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется лечащим врачом в соответствии с отраслевыми стандартами.

3.12. 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.

3.13. Вся информация о деятельности Клиники, настоящие Правила, Прейскурант платных медицинских услуг, документы о государственной регистрации юридического лица, лицензия на осуществление медицинской деятельности, сведения о контролирующих органах располагаются в месте, свободном и доступном для любого посетителя (Информационном стенде), расположенных на регистратурах Клиники и на официальном сайте www.triumf-k.ru, в разделе «ПРАВОВАЯ ИНФОРМАЦИЯ»/ «ПАЦИЕНТАМ».

4. УСЛОВИЯ, ПРИ КОТОРЫХ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ НЕ МОЖЕТ БЫТЬ ОКАЗАНА НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ

4.1. Медицинская помощь не может быть оказана клиникой на платной основе в случаях:

- оказания медицинской помощи по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, а также в случаях, установленных действующим Законодательством РФ.

5. ПОРЯДОК ЗАПИСИ и ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

5.1. Прием пациентов в клинике ведется по предварительной записи.

5.2. Запись пациента на приём ко врачу осуществляется

- через администраторов Клиники и по телефону 8 (391) 212-50-50, 212-31-31 в часы работы Клиники
- при личном визите
- в онлайн режиме, через сайт клиники www.triumf-k.ru (через окно записи)

5.3. Допустимо предоставление услуг клиники без предварительной записи по факту обращения при условии наличия свободного и достаточного количества времени для оказания услуги/консультации у врача в расписании.

5.4. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС и документа, удостоверяющего личность.

5.5. При наличии показаний и невозможности оказания услуг в условиях клиники, врач вправе дать рекомендации Пациенту по поводу обследования, лечения в иных медицинских организациях.

6. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

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

6.2. Договор с гражданами (физическими лицами), организациями (юридическими лицами), страховыми компаниями, работающими в системе ДМС, заключается в письменной форме: в 2-х экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй – у заказчика, в 3-х экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй – у заказчика, третий у пациента.

6.3. При обращении в клинику, на основании предъявленных документов или идентификационных данных (паспорт, полис ДМС, направление страховой компании) администраторами оформляется договор возмездного оказания медицинских услуг, после чего пациент сопровождается до кабинета специалиста.

6.4. 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».

6.5. Заключение договора с юридическим лицом на получение медицинских услуг, представляемых в соответствии с договором, осуществляется согласно с действующим Российским законодательством, порядок расчетов производится согласно оговоренным условиям договора.

6.6. Заключение договора с физическим лицом на получение медицинских услуг, 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, на основании выставленного счета врачом или через терминал обслуживающего Банка, по выбору заказчика.

6.7. При заключении договора 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 платных услуг;
- информацию о конкретном медицинском работнике, представляющем соответствующую платную 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.

6.8. Пациент (заказчик) обязан оплатить предоставленные Клиникой медицинские услуги в полном объеме. В случае заключения договора на программные продукты Клиники, предварительная оплата вносится на условиях заключенного договора.

6.9. Оплата за медицинские услуги производится путем наличных или безналичных расчетов в учреждениях банков и (или) непосредственно в Клинике с применением контрольно-кассовой машины, бланков строгой отчетности, электронных платежных терминалов.

6.10. Пациенту (заказчику) выдается документ, подтверждающий произведенную оплату оказанных медицинских услуг в виде контрольно-кассового чека, квитанции или иного бланка строгой отчетности.

6.11. По требованию лица, оплатившего услуги, Клиника обязана выдать справку об оплате медицинских услуг установленной формы для предоставления в налоговые органы.

6.12. При наличии у Пациента финансовой задолженности по оплате за оказанные медицинские услуги, обследование, диагностика, лечение Пациента продолжают после полной оплаты таковой задолженности, за исключением случаев оказания экстренной неотложной помощи.

6.13. По требованию гражданина на оказание платных медицинских услуг может быть составлена твердая или приблизительная (планируемая) смета расходов (расчет стоимости услуг) с учетом вида услуги (работы), которая является неотъемлемой частью договора.

6.14. В случае необходимости оказания дополнительных услуг и существенного превышения по этой причине приблизительной сметы расходов, организация обязана своевременно предупредить об этом гражданина.

6.15. Клиника после исполнения договора выдает потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

6.16. В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» Клиника несет ответственность перед пациентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение заказанной услуги, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни пациента. Претензии и споры, возникающие между пациентом и специалистом, оказывающим платные медицинские услуги, разрешаются по соглашению сторон либо на уровне администрации клиники; при не достижении, согласия - в соответствии с законодательством РФ.

6.17. Клиника освобождается от ответственности, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

7. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

7.1. Основными документами по оказанию медицинских услуг Пациенту являются амбулаторная карта (заводится при первичном визите), Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг. Данные документы отражают историю обследования и лечения Пациента и являются собственностью Клиники. Амбулаторная карта пациента хранится в архиве клиники в течение 25 лет.

7.2. Информация о состоянии здоровья Пациента, в том числе о факте обращения его за медицинской помощью является врачебной тайной и персональных данных пациента, их неразглашение охраняется законодательством РФ.

7.3. Врачам и всему персоналу клиники запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

7.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

7.5. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена по основаниям, установленным в Федеральном законе «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», а именно в целях проведения медицинского обследования и лечения, если гражданин не может выразить свою волю, при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений, по запросу органов дознания и следствия, суда, по запросу органов прокуратуры, органов уголовно-исполнительной системы.

7.6. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, а также в иных целях.

7.7. По письменному заявлению на имя руководителя Клиники пациенту может быть выдана выписка или копия медицинской карты, порядок предоставления документации также указан в Положении организации. Такое заявление может быть подано пациентом лично, либо его законным представителем с обязательным предъявлением документа, подтверждающего полномочия на представление интересов пациента. Изготовление надлежащей копии производится в течение не более чем 10 (десяти) рабочих дней, не считая дня подачи заявления.

7.8. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные организации, третьим лицам не допускается.

7.9.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ

8.1. Обязанности клиники:

8.1.1. Уважительно и гуманно относиться к Пациенту

8.1.2. Согласовать с Пациентом характер и объем оказания медицинских услуг.

8.1.3. Предоставить Пациенту услуги согласно Прейскуранту, качество которых соответствует современным достижениям медицинской науки, и не может быть ниже установленных стандартов качества и порядков оказания медицинской помощи;

8.1.4. В полном объеме информировать Пациента, его поверенного или законного представителя о выявленном состоянии его здоровья с учетом согласия Пациента на получение данной информации и в соответствии с действующим законодательством;

8.1.5. Посредством открытого размещения документов на информационном стенде и на сайте Клиники ознакомить Пациента со своей Лицензией на оказание медицинских услуг, с настоящими Правилами, а также с иной информацией о Клинике, как об исполнителе медицинских услуг, по содержанию и в объеме, объективно позволяющей принять осознанное решение об обращении в Клинику, в том числе информацию о юридическом статусе, о режиме работы, контактный телефон, информацию о врачах-специалистах, непосредственно оказывающих медицинские услуги;

8.1.6. Давать Пациенту указания (рекомендации), носящие обязательный характер, предоставить Пациенту доступную и достоверную информацию о предоставляемой услуге;

8.1.7. Учитывая индивидуальные особенности Пациента, самостоятельно выбирать оздоровительные меры, необходимые Пациенту, а также устанавливать график посещений Клиники после проведенного лечения.

8.2. Клиника вправе:

8.2.1. Самостоятельно определять график консультаций, процедур и график работы врачей.

8.2.2. Отступить от запланированного графика лечения в случае опоздания Пациента и занятости врача, непосредственно осуществляющего лечение, а в случае опоздания Пациента на прием к Врачу, более чем на 15 минут, отменить прием и/или перенести его в другое время;

8.2.3. Заменить врача при наступлении объективной невозможности проводить лечение данным врачом-специалистом, а также при необходимости направить Пациента для консультации к другим собственным врачам-специалистам или в иную медицинскую организацию;

8.2.4. Не приступать к оказанию медицинских услуг в случае отказа Пациента дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

8.2.5. Не продолжать оказание медицинской услуги в случаях нарушения Пациентом условий настоящих Правил с обязательной фиксацией отказа в лечении и причин такого отказа в медицинской документации. Отказ от продолжения лечения возможен только при формулировании врачебных рекомендаций по дальнейшему лечению и не допускается при наличии у пациента острой стадии состояния здоровья;

8.2.6. Получить от Пациента соответствующую расписку об отказе от медицинского вмешательства в случае его отказа от услуг, которые могли бы, по мнению Клиники, уменьшить или снять опасность для его здоровья.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

9.1. При обращении в Клинику Пациент имеет право на:

9.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

9.1.2. Выбор врача, получение консультаций врачей-специалистов; информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

9.1.3. На выбор даты и времени визита к врачу-специалисту Клиники, включая перенос ранее согласованных даты и времени визита на иные, согласованные Сторонами, дату и время, при наличии объективной возможности со стороны Клиники;

9.1.4. обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим

9.1.5. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

9.1.6. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными и не запрещенными методами, лекарственными препаратами;

9.1.7. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну; 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;

9.2. Пациент клиники имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в клинике 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, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

9.2.1. Отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

9.2.2. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

9.2.3. Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав, священнослужителя.

9.2.4. За реализацию прав Пациента в Клинике отвечает главный врач.

9.2.5. обращение с жалобой к должностным лицам клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

9.2.6. подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности клиники.

9.3. При обращении в Клинику Пациент обязан:

9.3.1. Соблюдать настоящие Правила оказания платных медицинских услуг;

9.4. Для четкого соблюдения регламента приема, пациент должен прийти за 10 минут до указанного времени приема врача, данное время отводится для составления договора, приложений к договору и иных необходимых документов.

9.4.1. Выполнять назначения, предписания и рекомендации врача;

9.4.2. Предоставить Клинике информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в целях оказания медицинских услуг;

9.4.3. Соблюдать правила гигиены, порядок и режим, санитарные нормы во время нахождения в Клинике;

9.4.4. Уважительно относиться к другим Пациентам и посетителям Клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу Клиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения;

9.4.5. Заботиться о своем здоровье;

9.4.6. Предоставить Клинике до оказания медицинских услуг полную информацию и имеющиеся документы (копии документов), касающиеся состояния своего здоровья, которыми он располагает на момент заключения договора оказания платных медицинских услуг и в течение его действия, которые могут повлиять на постановку диагноза и определения метода лечения (например: имеющие отношение к анамнезу жизни, анамнезу заболевания, информировать обо всех перенесенных ранее заболеваниях, включая хронические, инфекционные и венерические, всех видах аллергических реакций, имеющихся нервно-психических расстройствах (эпилепсия и проч.), вирусных гепатитах, сахарном диабете, имеющихся патологических и физиологических зависимостях (алкоголь, наркотики), имевшихся ранее и имеющихся заболеваниях крови (анемия и проч.), а также имевшихся длительных кровотечениях, переливаниях крови, ревматических заболеваниях, врожденных или приобретенных пороках сердца, сердечно-сосудистых заболеваниях (сердечная недостаточность, коронарная недостаточность, ишемическая болезнь сердца, гипертоническая болезнь, гипотоническая болезнь, инфаркт), иных сосудистых заболеваниях (инсульт, атеросклероз и проч.), наличии сердечного стимулятора или протеза клапана сердца, травмах, заболеваниях органов дыхания, придаточных пазух носа, иных особенностей анамнеза жизни и заболевания, требующихся для медицинского вмешательства, включая информацию о постоянно применяемых лекарственных, гомеопатических препаратах и биологически-активных добавках);

9.4.7. Являться на консультации, назначенные процедуры и профилактические осмотры вовремя. При невозможности явиться на консультацию, процедуру или осмотр предупредить Клинику (администратора или врача) не позднее, чем за одни сутки до начала консультации (процедуры, осмотра) в часы работы Клиники, указанные в разделе 2 настоящих Правил.

9.4.8. Оплатить фактически оказанные медицинские услуги, включая дополнительные услуги, в срок и размере, установленные Договором оказания платных медицинских услуг;

9.4.9. Принять оказанные услуги, строго соблюдать назначения и рекомендации лечащего врача, а также соблюдать настоящие Правила;

- 9.4.10. Сообщать врачу обо всех изменениях в деятельности его организма (самочувствие и видимые изменения), если даже Пациент считает, что эти изменения не влияют на оказание медицинской услуги Клиникой;
- 9.4.11. Пациент вправе отказаться в любое время от получения медицинской услуги и получить внесенную авансом сумму с учетом оплаты Клинике фактически оказанных медицинских услуг согласно действующему Прейскуранту, на момент оказания услуг;
- 9.4.12. Предоставить Клинике разрешение привлекать для оказания медицинских услуг любого медицинского работника из персонала, а также иных внешних специалистов, необходимость в профессиональном мнении которых возникает во время проведения обследования, лечения.

10. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

- 10.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности выполнения действий, по предоставлению платных медицинских услуг, осуществляется главным врачом клиники.
- 10.2. Ответственность специалиста, предоставляющего платную медицинскую услугу, закрепляется в его должностной инструкции.
- 10.3. 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.
- 10.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав потребителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с Законодательством РФ.

11. ПОРЯДОК ДОСУДЕБНОГО (ВНЕСУДЕБНОГО) ОБЖАЛОВАНИЯ

гражданами и организациями нарушающих их права, свободы и законные интересы решений и действий (бездействия) должностных лиц.

- 11.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц в досудебном и судебном порядке.
- 11.2. Споры, возникшие между пациентом и клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации, на основании п. 18. «Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 января 1996 г. N 27.
- 11.3. Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствии со ст. 17. Закона РФ от 07.02.92 г. N 2300-I «О защите прав потребителей».
- 11.4. Защита прав пациента осуществляется в соответствии Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 11.5. Порядок подачи и рассмотрения претензии:

В досудебном порядке в случае несогласия с решением или действием (бездействием) должностных лиц ООО «ФОРТУНА - 3» в связи с предоставлением платных медицинских услуг заявитель имеет право направить претензию непосредственно генеральному директору или главному врачу. Претензия на решения или действия (бездействие) должностных лиц может быть предоставлена лично, направлена в письменной (по месту нахождения организации) или электронной форме на адрес klinikatriumf@mail.ru.

11.6. Заявитель может обратиться с претензией в случае:

- 11.6.1. нарушения установленного порядка предоставления платной медицинской услуги;
- 11.6.2. нарушения стандарта предоставления платной медицинской услуги,
- 11.6.3. нарушения иных прав потребителей при предоставлении платных медицинских услуг, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

11.7. Форма претензии и порядок ее заполнения. Претензия на решения или действия (бездействие) должностных лиц составляется в произвольной форме, с обязательным указанием:

- сведения о заявителе, в том числе фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) физического лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или наименование юридического лица, адрес его местонахождения или иные реквизиты для отправки, указать способ получения (в том числе и нарочно).
- изложение сути претензии,
- личная подпись заявителя и дата составления претензии.

В случае необходимости к претензии прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

Претензия, направленная по электронной почте, должна содержать:

- фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано,
- изложение сути претензии,

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) физического лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или наименование юридического лица, адрес его местонахождения или иные реквизиты для отправки, указать способ получения (в том числе и нарочно).
- контактный телефон.

11.8. Претензия подлежит рассмотрению в течение 10 календарных дней с момента ее регистрации.

11.9. Клиника, по результатам рассмотрения претензии:

11.9.1. удовлетворяет претензию полностью или частично;

11.9.2. отказывает в удовлетворении претензии.

11.10. В случае частичного удовлетворения претензии или отказа в ее удовлетворении заявителю направляется информация о причинах такого удовлетворения или отказа в письменной форме.

11.11. Решение и действие (бездействие) администрации клиники, должностных лиц, нарушающие право заявителя на предоставление платной медицинской услуги, могут быть обжалованы в суде, а также в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.