

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
в обществе с ограниченной ответственностью
«Кволити Мед»**

1. Основные положения

1.1. Настоящие Правила вводятся в целях упорядочения деятельности ООО «Кволити Мед» в части предоставления платной медицинской помощи (далее – «медицинская помощь»).

ООО «Кволити Мед» зарегистрировано 05.06.2012 года Инспекцией ФНС по Ленинскому району г. Екатеринбурга по юридическому адресу:

620142, г. Екатеринбург, ул. Машинная, дом 1.

Адрес фактического осуществления деятельности тот же.

Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (ОГРН 1126671008826), выдано Инспекции ФНС России по Ленинскому району г. Екатеринбурга.

1.2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

«медицинская помощь» - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

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

«заказчик» - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

«пациент» - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

«исполнитель» - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие платные медицинские услуги в соответствии с договором.

1.3. Настоящие Правила являются обязательными для исполнения всеми сотрудниками, принимающими участие в оказании платной медицинской помощи.

1.4. Основанием для оказания ООО «Кволити Мед» медицинской помощи являются:

- добровольное желание пациента получить медицинскую помощь, представляемую в ООО «Кволити Мед» за плату, официально подписанное;

- желание пациента получать медицинскую помощь анонимно.

1.5. ООО «Кволити Мед» оказывает медицинскую помощь в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности. Сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности размещены на сайте Организации (qualitymed.ru).

1.6. Оказание медицинской помощи производится медицинским центром на основании договоров возмездного оказания услуг между «Исполнителем» и «Заказчиком» (Пациентом) по утвержденному прейскуранту цен.

Платная медицинская помощь, оказываемая в медицинском центре, перечислена в Прейскуранте, размещены на информационном стенде медицинского центра и на сайте Организации (qualitymed.ru).

2. Организация оказания платной медицинской помощи

2.1. Медицинский центр в наглядной и доступной форме предоставляет информацию о медицинской помощи, оказываемой в центре, посредством размещения на сайте в сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

Информация содержит следующие сведения:

- сведения о наименовании Общества, о его месте нахождения (месте государственной регистрации);
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- сведения о лицензиях, номерах и датах выдачи, сроке действия, органе, выдавшем лицензию;
- сведения о режиме работы медицинского центра, подразделений, кабинетов, специалистов по оказанию платной и бесплатной медицинской помощи;
- прейскурант на оказываемые платные медицинские услуги;
- правила предоставления платной медицинской помощи;
- сведения о правах, обязанностях, ответственности пациента и медицинского учреждения (договор);
- график работы специалистов, сведения о квалификации специалистов;
- сведения о контролирующих организациях, их адресах, телефонах.

2.2. Перечень платных услуг утверждается Генеральным директором медицинской организации;

2.3. При заключении договора пациенту и (или) заказчику предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – программа гос. гарантий).

Отказ пациента от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому пациенту без взимания платы в рамках программы гос. гарантий.

2.4. В число работников, принимающих участие в оказании медицинской помощи, могут включаться специалисты из других медицинских учреждений, научно-исследовательских институтов, высших учебных заведений, принимаемые на работу на основании трудовых или гражданско-правовых договоров.

2.5. Пациент имеет право выбора лечащего врача.

2.6. Лечащий врач может быть заменен другим врачом по решению заместителя главного врача:

- по желанию пациента с учетом графика работы и нагрузки выбранного пациентом врача, с учетом согласия врача;
- в период временной нетрудоспособности лечащего врача;
- на протяжении нахождения лечащего врача в отпуске, командировке, учебе или в случае непредвиденных обстоятельств;
- в случае увольнения лечащего врача.

2.6. В целях контроля качества оказания медицинской помощи и повышения безопасности медицинской деятельности, непосредственно перед проведением медицинского вмешательства (или первой лечебной манипуляции) пациент должен быть осмотрен врачом медицинского центра с оформлением записи в медицинской документации.

2.7. Готовность лабораторных анализов уточняется Пациентом в регистратуре. Ввиду наличия широкого спектра анализов и технических особенностей в исполнении части из них, медицинский центр имеет право увеличения сроков по изготовлению анализов. Результаты

анализов выдаются Пациенту на руки или на электронную почту (при ее указании), или передаются законному представителю Пациента только при наличии документа, удостоверяющего личность.

3. Порядок заключения договора и оплаты услуг

3.1. Оказание медицинской помощи в медицинском центре осуществляется на основании Оферты о заключении Договора оказания платной медицинской помощи (медицинских услуг) и оформляется между Пациентом (Заказчиком) и Исполнителем в письменной форме или дистанционной форме в соответствии с разделом 6 Правил.

3.1.1. Договор должен содержать следующую информацию:

а) сведения об исполнителе:

- наименование и фирменное наименование (при наличии) медицинской организации - юридического лица, адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

- фамилия, имя и отчество (при наличии) руководителя;

- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией;

б) сведения о Пациенте (при оказании медицинской помощи гражданину анонимно сведения фиксируются со слов Пациента):

- фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и телефон;

- данные документа, удостоверяющего личность;

в) сведения о Законном представителе потребителя или лице, заключающем договор от имени Пациента:

- фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и телефон;

3.1.2. В случае если потребуются дополнительные медицинские услуги, не предусмотренные договором, исполнитель обязан предупредить об этом Пациента/Заказчика. Без согласия Пациента/ Заказчика, оформленного в виде квитанции об оплате к договору, с указанием конкретных медицинских услуг и их стоимости, исполнитель не вправе оказывать дополнительную медицинскую помощь на возмездной основе.

3.2. Для оформления документов на первом приеме необходимо наличие паспорта. За несовершеннолетних детей документы подписывают родители или законные представители. Законному представителю необходимо предъявить следующие документы: паспорт, свидетельство о рождении ребенка или иные правоустанавливающие документы

При изменении номера телефона, адреса регистрации и фактического проживания пациент должен сообщить об этих изменениях администратору при текущем обращении.

3.3. Согласно действующему законодательству (ст. 22 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ») любое медицинское вмешательство возможно только после добровольного информированного согласия пациента (его законных представителей) на медицинское вмешательство, оформленного письменно. Врачи медицинского центра в доступной форме, подробно объясняют пациентам (законным представителям) причины их заболеваний, возможные варианты их дальнейшего развития, суть предлагаемого метода лечения, сроки, возможные риски как при медицинском вмешательстве, так и в случае отказа от него.

Организация предлагает Пациенту/Заказчику (законным представителям) подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от предложенной диагностики, лечения.

Медицинское вмешательство невозможно, если пациент или его законный представитель не дали согласие на него (ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ). Представителей без нотариальной доверенности - бабушек, дедушек, братьев, сестер, дядей, тетей и других родственников законными представителями считать нельзя.

При отказе Пациента/Заказчика подписать информированное согласие на медицинское вмешательство медицинский центр может отказать в предоставлении услуги, за исключением Пациентов нуждающихся в экстренной медицинской помощи по жизненным показаниям (ст. 20 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан РФ»).

3.4. По окончании каждого этапа лечения Пациенту/Заказчику, (законному представителю) выдаются исчерпывающие рекомендации. Все свои действия, а также действия пациентов, влияющие на качество оказания им медицинской помощи, работники медицинского центра документируют. На каждого Пациента заводится медицинская карта пациента, получающего помощь в амбулаторных условиях. В ней регистрируются паспортные данные, исходное состояние, диагноз, ход и результат лечения.

3.5. Все полученные в медицинском центре или предоставленные Пациентом/Законным представителем диагностические материалы (лабораторные исследования, заключения специалистов других медицинских учреждений и т.д.) прилагаются к медицинской карте. Все эти документы являются собственностью медицинского центра и хранятся на оперативном хранении (в архиве) согласно действующему законодательству.

3.6. Сведения, являющиеся по закону врачебной тайной, могут быть сообщены только самому пациенту (законным представителям) и лицам, предоставившим доверенность. Допускается предоставление этих сведений без согласия пациентов только по требованию правоохранительных органов, а также в других случаях, предусмотренных законодательством. Адвокату пациента (законных представителей) информация, относящаяся к врачебной тайне, предоставляется только по предъявлению доверенности, заверенной нотариусом.

3.7. По письменному заявлению Пациента (законных представителей) работники медицинского центра могут предоставить выписку из медицинской карты.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем ознакомление с медицинской документацией с момента регистрации в медицинской организации письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

3.8. Медицинский центр выдает пациенту следующие медицинские документы:

- консультативное заключение с указанием диагноза, рекомендаций, назначений;
- направления на дополнительные диагностические обследования (при необходимости);
- при сдаче анализов - результаты лабораторных исследований.

3.9. Для получения медицинских услуг анонимно пациент обращается в регистратуру, где сообщает о своем желании получать медицинскую помощь на анонимной основе.

Пациенту предоставляется для ознакомления публичный договор, предусматривающий оказание медицинской помощи без идентификации пациента. В случае согласия с условиями публичного договора пациент его подписывает. В случае несогласия пациент подписывает заявление об отказе.

3.10. В случае согласия пациента с условиями оказания анонимной медицинской помощи до оказания медицинской помощи пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа пациента от подписания информированного добровольного согласия учреждение не вправе оказывать пациенту медицинские услуги.

3.11. В информированном добровольном согласии лечащим врачом указывается, что пациент отказался предоставить сведения о фамилии, имени, отчестве, адресе места жительства и иные сведения.

4. Форма предоставления платной медицинской помощи

4.1. Прием пациентов осуществляется в помещении медицинского центра по предварительной записи. Время работы можно узнать на сайте медицинского центра ООО «Кволити Мед» или по телефону 8(343) 315-15-15

4.2. График работы специалистов определяется в рабочем порядке. Порядок работы в праздничные дни устанавливается приказом Генерального директора.

Пациент записывается на необходимые ему медицинские услуги (консультативный прием) предварительно лично, через сайт организации, в личном кабинете или по телефону 8(343) 315-15-15.

Лабораторные исследования проводятся без предварительной записи, по факту обращения пациента в медицинский центр.

4.3. День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободного на сайте или по телефону по согласованию с администратором. Пациент является на приём к врачу в назначенное время. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, администратор и/или врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

4.4. Медицинский центр вправе отказать Пациенту в медицинском обслуживании в случаях:

- явки по поводу оказания медицинских услуг вовремя, когда не осуществляется прием соответствующим специалистом или кабинетом;

- явки на обследование и лечебные процедуры без необходимой предварительной подготовки.

- при явке на медицинское обслуживание граждан, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

Приём пациентов до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей. При достижении 15 лет добровольное согласие пациент оформляет собственноручно, родители это делать не вправе. Если пациент болен наркоманией, право подписи у него возникает не с 15, а с 16 лет.

4.5. Пациент заходит в кабинет только по приглашению медицинского персонала. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний. Сопровождение несовершеннолетних пациентов при консультации и медицинских манипуляциях осуществляется только одним из законных представителей. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения, о чём подробно информирует пациента. Также пациент (законные представители) предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской документации, где пациент (законные представители) делает письменную отметку о согласии с предложенным планом лечения.

4.6. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медицинское учреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае врачи выписывают медицинское заключение.

4.7. Лечащий врач по согласованию с администрацией может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом (законных представителей) Положения о порядке и условиях предоставления платной медицинской помощи в ООО «Кволити Мед», Правил поведения пациентов и их законных представителей в ООО «Кволити Мед», нарушения

этических норм поведения в общественных местах, унижения чести и достоинства сотрудников медицинского центра.

4.8. В случае возникновения спорных ситуаций между пациентом и представителем медицинского центра, пациент или его законный представитель может обратиться по данному вопросу к заместителю главного врача или Генеральному директору медицинской организации.

Претензии и споры, возникшие между медицинским центром и пациентом (законными представителями) разрешаются путем переговоров или в соответствии с законодательством Российской Федерации. Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является обязательным. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается в течение 10 рабочих дней с момента ее получения (ст. 22 Закона о защите прав потребителей).

5. Качество предоставляемых услуг

5.1. Медицинская помощь считается оказанной качественно при условии, что медицинским персоналом была соблюдена технология ее оказания в соответствии со стандартами медицинской помощи, и (или) национальными клиническими протоколами ведения больных (при их отсутствии – с общепринятой клинической практикой).

5.2. Осложнения, наступившие после оказания медицинской услуги в случае несоблюдения (нарушения) пациентом рекомендаций, данных врачом-специалистом (предписанный режим, временные ограничения в выборе продуктов питания, назначенные препараты, режим физической и солнечной активности и т.д.) не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий.

5.3. Возможный дискомфорт, вызванный спецификой медицинских методик (технологий), являясь нормальной реакцией организма на физическое вмешательство или химическое воздействие препаратов, которые проходят в течение разумного срока и о которых пациент был заранее предупрежден специалистом, не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий.

5.4. Необходимым условием для обеспечения качества предоставляемой медицинской помощи является соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, выполнение предписанного режима, при необходимости соблюдения определенного режима питания.

6. Оказания услуг (выполнения работ) при заключении договора дистанционным способом

6.1. Договор на оказание медицинских услуг может быть заключен посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на основании ознакомления Пациента с предложенным исполнителем описанием медицинской помощи (дистанционный способ). Указанная информация размещается на главной странице сайта исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.2. Договор с потребителем считается заключенным с момента оформления потребителем соответствующей заявки (акцепта) и внесения частично или полностью оплаты по нему.

С момента получения акцепта и осуществления Пациентом/Заказчиком частичной или полной оплаты по нему, все условия договора остаются неизменными и не должны корректироваться исполнителем в ущерб правам и законным интересам Пациента/Заказчика.

6.3. Идентификация Пациента в целях заключения и (или) исполнения договора, заключенного дистанционным способом, может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», если необходимость такой идентификации предусмотрена законодательством Российской Федерации.

7. Порядок оплаты платных услуг

7.1. Прайс на платные услуги утверждаются Генеральным директором.

7.2. Пациент обязан оплатить оказанную исполнителем услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором заключенным с исполнителем, с учетом положений статей 16.1 и 37 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

7.3. Пациенту/Заказчику в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности).

7.4. По письменному заявлению лица, оплатившего услуги, медицинский центр в течение 10 календарных дней выдает «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ» установленной формы.

8. Ответственность при предоставлении платной помощи

8.1. В соответствие с законодательством Российской Федерации Медицинская организация несет ответственность перед Пациентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящих Правил и/или договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни Пациента.

8.2. Пациенты, пользующиеся платной медицинской помощью, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением медицинской помощи.

8.3. Организация освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской помощи, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы (военные действия, эпидемии, коммунальные аварии и т.п.).

9. Контроль за предоставлением платной медицинской помощью

Контроль за организацией работы по оказанию платной медицинской помощи и качеством выполнения медицинским центром медицинской помощи населению осуществляет орган Росздравнадзора, а также другие государственные организации, на которые в соответствии с законами и иными правовыми актами федерального и регионального уровня возложена проверка деятельности частных медицинских учреждений.

10. Дополнительная информация

Очень важно осознавать, что высокая квалификация врачей, техническая оснащенность медицинского центра, применение новейших методов диагностики и лечения недостаточно для получения наилучшего результата при оказании медицинской услуги.

Согласно статье 27 Федеральный закон №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»:

- Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья.

- Граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

Администрация ООО «Кволити Мед» настоятельно рекомендует пациентам (законным представителям) соблюдать настоящие Правила.