



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

ООО «Артрология»

Тигкова Л.А. *М.А. Тигкова*

«30» мая 2018 г.

## **ПРАВИЛА оказания платной медицинской помощи населению в ООО «Артрология»**

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления ООО «Артрология» (далее именуемое Клиника) платной медицинской помощи населению (дополнительных к гарантированному объему бесплатной медицинской помощи).

1.1. Под медицинской помощью понимается - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

1.2. Под медицинской услугой понимается - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

1.3. Под медицинским вмешательством понимается - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

### 2. Цели и задачи Клиники.

2.1. Целями Клиники являются оказание медицинской помощи населению на коммерческой основе, путем извлечения прибыли.

2.2. Задачами Клиники являются предоставление возмездной медицинской помощи населению по:

- оказанию первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по сестринскому делу;
- оказанию первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения, мануальной терапии, нефрологии, ревматологии, рефлексотерапии, ультразвуковой диагностике, и иных видов деятельности согласно лицензии Общества.

3. Предоставление платной медицинской помощи населению Клиника осуществляет в соответствии с лицензией, выданной в установленном порядке.

4. Клиника оказывает медицинскую помощь согласно режиму работы, утвержденного директором организации, который указывается на вывеске Клиники возле наружной входной двери. Режим работы обязателен к исполнению всеми сотрудниками и посетителями, пациентами.

5. Клиника обеспечивает соответствие предоставляемой платной медицинской помощи населению требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации. Клиника оказывает медицинскую помощь надлежащего качества в соответствии с вступившими в силу и применяемыми на территории РФ стандартами медицинской помощи, технологиями.

Врачи в Клинике периодически проходят по своей и (или) дополнительной специализации повышение квалификации, аттестацию, тематические усовершенствования, сертификационные курсы, согласно действующего законодательства РФ.

6. Клиника ведет статистический и бухгалтерский учет результатов, предоставляемых платных медицинских услуг населению, составляет требуемую отчетность и представляет ее в порядке и сроки, установленные законами и иными правовыми актами Российской Федерации.

6.1. По результатам оказанной медицинской помощи статистическая отчетность своевременно сдается Клиникой в Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Приморскому краю и в Управление Роспотребнадзора по Приморскому краю, Управление Росздравнадзора по Приморскому краю и иные уполномоченные органы в сфере здравоохранения Приморского края.

6.2. По результатам оказанной медицинской помощи Клиника своевременно подает бухгалтерскую отчетность в ИФНС.

Контроль за деятельностью Клиники и качеством выполнения платных медицинских услуг населению осуществляют в пределах своей компетенции органы управления здравоохранением на территории Приморского края: Управление Роспотребнадзора по Приморскому краю, Управление Росздравнадзора по Приморскому краю, Департамент здравоохранения по Приморскому краю и другие государственные органы и организации, на которые в соответствии с законами и иными правовыми актами Российской Федерации возложена проверка деятельности медицинских организаций.

7. Цены на оказываемые Клиникой медицинские услуги устанавливаются в соответствии с утрудённым директором Прейскурантом цен, действующим на момент оплаты.

7.1. Оплата за оказываемые (оказанные) медицинские услуги осуществляются пациентами путем внесения денежных средств в кассу Клиники, либо используя свою банковскую карты путем списания денежных средств через банковский терминал, установленный в Клинике (на основании заключенного с банком договора).

7.2. Расчеты с населением за оказание медицинских услуг осуществляется Клиникой, используя контрольно-кассовые машины. При расчетах с населением без применения контрольно-кассовых машин Клиника выдает пациентам бланки строгой отчетности. При внесении пациентами оплаты в кассу Клиника выдает пациентам кассовый чек.

8. Клиника обеспечивает граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о:

- фирменном и точном наименовании, месте нахождении Клиники, режиме работы организации и графике работы медицинских работников, номерах телефона, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- перечне платных медицинских услуг и их стоимости;
- об условиях предоставления и получения этих услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан;
- о специалистах, оказывающих услуги (в т.ч. их квалификации и сертификации);
- имеющихся лицензиях на медицинские услуги;
- сроках оказания услуг, которые указаны в договорах на оказание медицинских услуг, заключаемых с пациентами;
- стандартах оказываемой медицинской помощи;
- об условиях образцов договоров на оказание услуг, заключаемых с пациентами;
- книге жалоб и предложений;
- графике работы лиц, оказывающих медицинские услуги;
- адресах и телефонах территориальных органов по защите прав потребителей и других проверяющих органов;

- перечнем категорий потребителей, имеющих право на получение льгот при оказании им медицинской помощи.

Вышеуказанные сведения размещены для доступного ознакомления пациентов в «Уголке потребителя» и в холле Клиники или в папке «Информация для посетителей», находящейся у администраторов. Недостающую информацию пациент может получить и (или) уточнить у администраторов Клиники.

9. Предоставление платной медицинской помощи оформляется Договорами на возмездное оказание медицинских услуг и информированными согласиями, в которых указываются следующие условия:

- наименование и фирменное наименование Клиники, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

- фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);

- определяется вид медицинской услуги, медицинского вмешательства;

- права, обязанности, ответственность Клиники и пациента;

- стоимость оказываемой услуги и порядок, сроки расчета;

- сведения, являющиеся конфиденциальной информацией;

- условия и сроки оказания услуг, срок действия договора;

- порядок изменения и расторжения договора.

9.1. В Клинике заключаются с пациентами следующие виды договоров на оказание медицинских услуг, медицинских вмешательств, при наличии данных услуг в Клинике:

1. Договор на возмездное оказание медицинских услуг на обследование и лечение.

2. Договор на возмездное оказание медицинских услуг по УЗД.

3. Договор на возмездное оказание медицинских услуг по проведению озонотерапии, плазмофереза, внутривенных и внутримышечных инфузий.

4. Договор на возмездное оказание медицинских услуг по лабораторной диагностике.

5. Договор на возмездное оказание медицинских услуг по введению препаратов в сустав.

При отказе пациента от подписания договора на оказание медицинских услуги и при получении им данной медицинской услуги или (и) внесении оплаты за ее оказание означает согласие пациента по всем условиям договора и подтверждает факт его заключения путём совершения конклюдентных действий.

#### 9.2. Срок оказания медицинской помощи.

9.2.1. Сроки оказания медицинской помощи, в т.ч. период (время) ведения амбулаторно-поликлинического приема пациентов определяются индивидуально для каждого пациента в пределах ориентировочных сроков, указанных в договорах на оказание медицинских услуг, и зависят от объема лечения, процедур, сложности и особенностях организма пациента, состояния его здоровья, и могут меняться в течение оказания медицинских услуг в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения.

9.2.2. При опоздании пациента на прием по предварительной записи, и при одновременном прибытии в Клинику пациента с внезапным острым состоянием, врач принимает такого пациента безотлагательно не нарушая законодательство об охране здоровья граждан РФ. После приема данного пациента приглашает опоздавшего пациента на своей прием по предварительной записи.

10. В Клинике установлен перечень сведений, составляющих конфиденциальную информацию о пациенте.

К таким сведениям относятся: врачебная тайна и персональные данные пациента.

10.1. К сведениям, составляющим врачебную тайну относятся: сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении.

10.2. К сведениям, составляющим персональные данные пациента относятся: ФИО, пол, дата и место рождения, гражданство, место жительства, контактные телефоны, сведения о месте работы, реквизиты документа удостоверяющего личность, профессия, о состоянии здоровья и т.п..

10.3 Клиника обязуется не распространять сведения, составляющие врачебную тайну пациентов. С письменного согласия Пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения Пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

10.4. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия Пациента или его законного представителя допускается в случаях, установленных ст. 13 ФЗ РФ №323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

## 11. Права работников Клиники.

11.1. Все работники Клиники на основании Трудового законодательства РФ имеют право на:

- заключение, изменение и расторжение трудового договора;
- предоставление ему работы, обусловленной трудовым договором;
- рабочее место, соответствующее государственным нормативным требованиям охраны труда;
- своевременную и в полном объеме выплату заработной платы в соответствии со своей квалификацией, сложностью труда, количеством и качеством выполненной работы;
- отдых, обеспечиваемый установлением нормальной продолжительности рабочего времени, предоставлением еженедельных выходных дней, оплачиваемых ежегодных отпусков;
- полную достоверную информацию об условиях труда и требованиях охраны труда на рабочем месте;
- профессиональную подготовку, переподготовку и повышение своей квалификации;
- объединение для защиты своих трудовых прав, свобод и законных интересов;
- защиту своих трудовых прав, свобод и законных интересов всеми не запрещенными законом способами;
- разрешение индивидуальных и коллективных трудовых споров;
- возмещение вреда, причиненного ему в связи с исполнением трудовых обязанностей и компенсацию морального вреда;
- обязательное социальное страхование в случаях, предусмотренных федеральными законами.

11.2. Медицинские работники Клиники на основании ст. 72 ФЗ РФ №323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» имеют следующие права:

- в случае возникновения неотложных состояний Пациента, самостоятельно определять объем исследований, манипуляций, тактических действий, необходимых для оказания медицинской помощи;
- на создание руководителем медицинской организации соответствующих условий для выполнения работником своих трудовых обязанностей;
- создание профессиональных некоммерческих организаций;
- страхование риска своей профессиональной ответственности.

## 12. Обязанности работников Клиники.

12.1. Все работники Клиники на основании Трудового законодательства РФ обязаны:

- добросовестно исполнять свои трудовые обязанности, возложенные трудовыми договорами, должностными инструкциями;
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, данные правила и иные нормативно-правовые локальные акты Клиники;
- соблюдать трудовую дисциплину;
- выполнять установленные нормы труда;
- соблюдать требования по охране труда и обеспечению безопасности труда;
- бережно относиться к имуществу работодателя;
- незамедлительно сообщить работодателю о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества работодателя.

12.2. Медицинские работники Клиники на основании ФЗ РФ №323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» обязаны:

- оказывать медицинскую помощь в соответствии со своей квалификацией, должностными инструкциями, служебными и должностными обязанностями;
- соблюдать врачебную тайну;
- совершенствовать профессиональные знания и навыки путем обучения по дополнительным профессиональным образовательным программам;
- назначать лекарственные препараты и выписывать их на рецептурных бланках (за исключением лекарственных препаратов, отпускаемых без рецепта на лекарственный препарат) в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- сообщать уполномоченному должностному лицу медицинской организации информацию о неблагоприятных последствиях применения лекарственных средств;
- выдавать медицинскую документацию пациентам, их копии, выписки после подписания пациентом заявления о выдаче таких документов, в установленной форме;
- выполнять требования по ограничениям, установленным ст. 74 ФЗ РФ №323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

13. Клиника имеет право:

- участвовать в оказании гражданам Российской Федерации медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, включающей в себя базовую программу обязательного медицинского страхования;
- выдавать рецепты на лекарственные препараты, справки, медицинские;
- осуществлять научную и (или) научно-исследовательскую деятельность, в том числе проводить фундаментальные и прикладные научные исследования;
- создавать локальные информационные системы, содержащие данные о пациентах и об оказываемых им медицинских услугах.

14. Клиника обязана:

- осуществлять медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи;
- информировать граждан о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- соблюдать врачебную тайну, в том числе конфиденциальность персональных данных, используемых в медицинских информационных системах;

- обеспечивать применение разрешенных к применению в Российской Федерации лекарственных препаратов, специализированных продуктов лечебного питания, медицинских изделий, дезинфекционных, дезинсекционных и дератизационных средств;
- предоставлять пациентам достоверную информацию об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах, их сроках годности и противопоказаниях к их применению, о медицинских изделиях;
- информировать граждан в доступной форме об осуществляемой медицинской деятельности и о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и об их квалификации;
- обеспечивать профессиональную подготовку, переподготовку и повышение квалификации медицинских работников;
- информировать органы внутренних дел о поступлении пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий;
- осуществлять страхование на случай причинения вреда жизни и (или) здоровью пациента при оказании медицинской помощи;
- вести медицинскую документацию в установленном порядке и представлять отчетность;
- обеспечивать учет и хранение медицинской документации, в том числе бланков строгой отчетности;
- проводить мероприятия по снижению риска травматизма и профессиональных заболеваний, внедрять безопасные методы сбора медицинских отходов и обеспечивать защиту от травмирования элементами медицинских изделий.

**15. Граждане (на основании главы 4 ФЗ РФ №323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ») имеют права в сфере охраны здоровья, на:**

- охрану здоровья;
- медицинскую помощь;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства;
- выбор медицинской организации и лечащего врача;
- информацию о состоянии здоровья, о факторах, влияющих на здоровье.

**15.1. Пациенты имеют следующие права (на основании ст. 19 главы 4 ФЗ РФ №323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»), на:**

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации;
- 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 6) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- 7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 8) отказ от медицинского вмешательства;
- 9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 10) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

11) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

#### **16. Пациенты (граждане) обязаны:**

- при обращении за медицинской помощью подписывать договора на оказание медицинских услуг и информированные согласия на проведения медицинских услуг, медицинских вмешательств, согласие на обработку персональных данных (при отказе подписать информированное согласие пациент должен написать отказ от медицинского вмешательства);
- соблюдать назначения и рекомендации врача, режим лечения, правила поведения в Поликлиники, правила поведения во время лечения и (или) проведения медицинских манипуляций, в т.ч. в период временной нетрудоспособности;
- соблюдать обязанности пациентов, изложенные в: Правилах предоставления платных медицинских услуг населению, утвержденных директором организации; договорах на оказание медицинских услуг, заключаемых с пациентами; ФЗ РФ от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платных медицинских услуг, сообщать врачу необходимые для этого сведения;
- предоставлять информацию лечащему врачу о состоянии своего здоровья до и во время посещения врача;
- сообщать врачу о возможных аллергических реакциях и непереносимости медицинских препаратов;
- информировать обо всех изменениях в состоянии здоровья при получении назначенного лечения и применении лекарственных препаратов;
- во время лечения не использовать назначения специалистов других лечебных учреждений, организаций без уведомления лечащего врача;
- оплачивать медицинские услуги, в порядке и сроки установленные договорами на оказание медицинских услуг и прейскурантом цен Поликлиники;
- прибывать на прием в назначенное время по предварительной записи (в случае опоздания более чем на 15 минут от начала времени приема, врач имеет право не принимать пациента и назначить ему другой день и время для приема);
- при прибытии на прием по предварительной записи ожидать у кабинета врача приглашения на прием, в том числе при продлении приема предыдущего пациента на некоторое время (в случае необходимости, учитывая состояние его здоровья и особенности его реакции по подготовке к осмотру и сбору после осмотра);
- сообщать не позднее чем за 4 часа до начала приема о невозможности прибытия к врачу в назначенное время;
- лично забирать результаты своих исследований (в случае намерения получить результаты анализов по почте, электронной почте или по факсу, написать заявление с указанием наименования адреса получателя и номер факса);
- при острой необходимости и добровольном согласии на получение результатов исследований пациента его близкими, написать письменное заявление с указанием ФОИ получателя (данные результаты могут быть выданы указанному лицу только при предъявлении им документа удостоверяющего личность);
- при необходимости получения своей медицинской документации, копий и выписок с нее написать письменное заявление установленного Клиникой образца;
- заботиться о сохранении своего здоровья;

- проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

17. В случае нарушения прав Пациента (потребителя) он может обращаться с жалобой непосредственно к директору, Главному врачу Клиники, в Управление Роспотребнадзора по Приморскому краю, Управление Росздравнадзора по Приморскому краю, Департамент здравоохранения по Приморскому краю, а также соблюдая претензионный (досудебный) порядок урегулирования спора обратиться в суд. При получении письменных жалоб от пациентов Клиника проводит врачебную комиссию по рассмотрению причин и факта причинения вреда здоровью пациента, по установлению (не установлению) профессиональной вины медицинского работника. По результатам врачебной комиссии направляется пациенту ответ на жалобу.

#### 18. Ответственность Клиники.

18.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации Клиника несет ответственность перед потребителем за: неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Договора на оказания медицинских услуг; несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя.

18.2. Ответственность за применение стандартов медицинской помощи, лечения и диагностики, технологий возлагается на специалиста, оказывающего медицинскую услугу, медицинское вмешательство.

18.3. Клиника освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

18.4. Клиника не несет ответственности за некачественное оказание медицинской помощи, возникновение неблагоприятных последствий, осложнений после, в период лечения, диагностики, за результаты лечения и диагностики и удовлетворение ожиданий пациентов от оказанной (или оказываемой) медицинской услуги при нарушении пациентами (их родителями или законными представителями – для несовершеннолетних пациентов) следующих требований:

- ненадлежащем выполнении или невыполнении назначений и рекомендаций лечащего врача;
- при отказе от медицинских вмешательств, дополнительных, необходимых для постановки точного диагноза и назначения адекватного лечения, требующихся по медицинским показаниям и состоянию здоровья пациента;
- при нарушении правил оказания медицинских услуг, условий договора на оказание медицинских услуг, не соблюдении режима лечения и правил поведения в период после проведения манипуляций;
- при сокрытии информации необходимой для постановки точных диагнозов и (или) качественного, результативного лечения;
- при позднем обращении за медицинской помощью;
- при самолечении;
- при возникновении патологических реакций ранее не регистрируемых у пациента на те или иные препараты и медицинские изделия.

18.5. При нарушении медицинским работником по его вине сроков оказания медицинских услуг, пациент имеет право потребовать: оказать услугу в иной срок; уменьшения стоимости услуги; оказание услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

18.6. Пациент при обнаружении недостатков оказанной медицинской услуги вправе по своему выбору потребовать:



- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; повторного оказания медицинской услуги; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

### **19. Ответственность Пациентов.**

19.1. Пациенты несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и согласно Договоров возмездного оказания медицинских услуг.

19.2. Пациент несет ответственность за правдивость, точность и достоверность предоставляемой им информации работникам Клиники о состоянии своего здоровья, применяемом лечении, аллергических реакциях и о своих персональных данных.

20. Правила изменения и расторжения договоров на оказание медицинских услуг.

20.1. Пациент вправе расторгнуть Договор на возмездное оказание медицинских услуг в любое время, уплатив Клинике часть цены пропорционально части оказанной услуги до момента расторжения указанного Договора и расходы, произведенные им в целях исполнения Договора. В случае отказа Пациента после заключения Договора от получения медицинских услуг договор автоматически расторгается

20.2. Клиника имеет право расторгнуть договор на оказание медицинских услуг в случае нарушения Пациентом условий данного договора, настоящих Правил.

20.3. В условия договора могут быть внесены изменения, дополнения по дополнительному соглашению сторон.

21. Действие данных правил распространяются на все филиалы и представительства организации, и подлежат обязательному соблюдению сотрудниками и посетителями, пациентами этих филиалов и представительств.

22. Настоящие Правила составлены в соответствии с ФЗ РФ от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей", ФЗ РФ от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных", Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006), Гражданского кодекса РФ, Трудового кодекса РФ.