

Правила оказания медицинских услуг в ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ»

Настоящие Правила оказания Медицинских Услуг (далее «ПРАВИЛА») разработаны на основе Федеральных Законов Российской Федерации, других нормативных актов, регламентирующих порядок оказания платной медицинской помощи медицинскими организациями.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» действует на основании Свидетельства о государственной регистрации 1117746180738 от 14.03.2011г.

1.2. ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» оказывает платные медицинские услуги при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях, по адресу:

109004, г. Москва Большой дровяной пер. д.4., с.1, а также при необходимости на дому у пациента, Земляной вал 77

1.3. Медицинские услуги, оказываемые ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ», соответствуют требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным и рекомендованным к применению на территории Российской Федерации.

1.4. ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» предоставляет медицинскую помощь и оказывает медицинские услуги в соответствии с настоящими ПРАВИЛАМИ и:

1.4.1. Договорами с физическими лицами, приобретающими медицинские услуги ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» для себя лично, либо для иных пользователей, заключенными в письменном виде

1.4.2. Договорами с физическими лицами, приобретающими медицинские услуги ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» для себя лично, либо для иных пользователей, заключенными на исполнение Программ оказания медицинских услуг.

1.5. Объем медицинских услуг определяется состоянием здоровья и пожеланиями ПАЦИЕНТА, видами лицензированных медицинских услуг, нормативными актами, регламентирующими порядок оказания платной медицинской помощи медицинскими организациями и техническими возможностями ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ»

1.6. Рекомендации, касающиеся объема медицинских услуг по поводу обращения ПАЦИЕНТА в ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ», опираются на Стандарты оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством Здравоохранения РФ, клинические рекомендации и национальные руководства

1.7. При обращении пациентов за медицинской помощью в ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» оформляется медицинская карта амбулаторного больного, гарантируется своевременность и достоверность всех медицинских записей. Обеспечивается ее сохранность в течение 5 лет. Для оформления медицинской карты амбулаторного больного Посетитель должен предоставить документ, удостоверяющий личность: (Паспорт Гражданина Российской Федерации, Заграничный паспорт, Паспорт моряка, Паспорт гражданина иностранного государства, Военный билет, Справку об освобождении), сообщить адрес своего фактического места проживания, телефон для связи, место работы и, если таковой есть – адрес электронной почты.

1.8. ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» выдаёт Листок временной нетрудоспособности установленного образца, дающий право на получение пособия по временной нетрудоспособности. Листок временной нетрудоспособности выдается ПАЦИЕНТУ наблюдаемого в ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» при предъявлении

получателем Паспорта Гражданина Российской Федерации.

1.9. ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» оказывает медицинские услуги при помощи специалистов, находящихся в ее штате, а также специалистов, привлеченных по трудовым договорам по месту своего нахождения, а также при выезде по месту нахождения Пациента – на рабочее место, на дом или иное местопребывания.

1.10. ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» оставляет за собой право привлекать соисполнителей по любым заключенным Договорам в целях предоставления ПАЦИЕНТАМ более полного медицинского пособия, а также для обеспечения непрерывности и преемственности лечебного процесса.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРОВ ОБ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. Договоры с физическими лицами на проведение разовых консультаций, амбулаторного лечения, лабораторных и иных диагностических исследований заключаются путем подписания уведомления в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», договора на оказание платных медицинских услуг, Информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, согласия на обработку персональных биометрических данных.

2.2. Договорные отношения с физическими лицами на получение Медицинских услуг в рамках Программ оказания Медицинских услуг оформляются путем подписания Договора на оказание платных медицинских услуг, составленного на основании соответствующего Типового Договора с физическим лицом, утвержденного руководством ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ». Сторонами, подписывающими Договор, являются уполномоченное лицо от администрации ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ», действующее на основании доверенности, и приобретатель Медицинских Услуг.

2.3. Стороны вправе изменить уже заключенный Договор по обоюдному соглашению. Все изменения и дополнения в Договоры об оказании медицинских услуг, вносятся в той же форме и в том же порядке, в котором должен быть заключен соответствующий Договор.

2.4. ПАЦИЕНТ (Приобретатель услуг) вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора на получение Медицинских услуг в рамках Программ оказания Медицинских услуг. При расторжении Договора по инициативе ПАЦИЕНТА (Приобретателя услуг) ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» возвращают ПАЦИЕНТУ (Приобретателю услуг) сумму взноса за вычетом фактически понесенных ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» расходов. Возврат денег осуществляется только при условии полной оплаты ПАЦИЕНТОМ (Приобретателем услуг) Программы оказания медицинских услуг. Возврат денежных средств осуществляется на основании заявления ПАЦИЕНТА (Приобретателя услуг) лично ему или его представителю на основании должным образом оформленной Доверенности. Договор считается расторгнутым с момента принятия отказа ПАЦИЕНТА (Приобретателя услуг).

2.5. Требование о расторжении или изменении Договора может быть заявлено в суд после отказа другой Стороны изменить или расторгнуть договор, либо неполучении ответа в тридцатидневный срок со дня направления письменного уведомления.

3. ПРАВА ПАЦИЕНТОВ

3.1. ПАЦИЕНТЫ – граждане России, иностранцы, лица без гражданства, не признанные в установленном Законом порядке недееспособными, пользуются правами, установленными настоящими ПРАВИЛАМИ, самостоятельно. За ПАЦИЕНТОВ, не достигших совершеннолетия, и/или недееспособных осуществляют права их законные представители (родители, опекуны).

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении ПАЦИЕНТ имеет право на:

3.2.1. Получение бесплатной, доступной и достоверной информации о режиме работы ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ», перечне Медицинских Услуг и их стоимости, условиях предоставления и получения этих услуг (ПРАВИЛА и Типовые договоры), а также сведения о квалификации и сертификации специалистов.

3.2.2. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.

3.2.3. Выбор врача, в том числе лечащего врача.

3.2.4. Обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

3.2.5. Проведение по его просьбе консилиумов и консультаций других специалистов.

3.2.6. Сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении. Передача указанных сведений без согласия ПАЦИЕНТА или его законного представителя допускается в случаях, прямо установленных законом.

3.2.7. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае, когда состояние ПАЦИЕНТА не позволяет ему выразить свою волю, а медицинское вмешательство неотложно, вопрос о его проведении решает консилиум или лечащий врач.

3.2.8. Отказ от медицинского вмешательства или его прекращение.

3.2.9. Получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.2.10. Возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинских услуг.

3.2.11. Допуск к нему адвоката или иного законного представителя для защиты его прав.

3.2.12. Непосредственное знакомство с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и бесплатное однократное получение заверенных надлежащим образом копий медицинской документации, если в ней не затрагиваются интересы третьей стороны.

4. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

4.1. ПАЦИЕНТЫ – граждане России, иностранцы, лица без гражданства, не признанные в установленном Законом порядке недееспособными, несут обязанности, установленные настоящими ПРАВИЛАМИ, самостоятельно. За ПАЦИЕНТОВ, не достигших совершеннолетия, и/или недееспособных несут обязанности их законные представители (родители, опекуны).

4.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении ПАЦИЕНТ обязан:

4.2.1. До оказания медицинских услуг, связанных с медицинским вмешательством, предоставить следующую информацию и документы:

- a. Информацию о перенесенных заболеваниях.
- b. Информацию и имеющуюся у него на руках документацию о проведенных операциях, рентгенологических и радиологических исследованиях.
- c. Информацию и/или имеющуюся у него на руках медицинскую документацию, о наличии у него известных ему хронических неинфекционных заболеваний, принимаемых медицинских препаратах, наличии аллергических реакций, а также о состоянии здоровья на момент обращения за медицинской помощью
- d. Информацию и/или имеющуюся у него на руках медицинскую документацию, об известных ему на момент обращения за Медицинской Услугой, хронических инфекционных заболеваниях (инфекционных состояниях) представляющих потенциальную угрозу для сотрудников ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» и других ПАЦИЕНТОВ (ВИЧ / СПИД, Вирусом (-ых) гепатите (-ах) А, В, С, D и проч., туберкулезе, сифилисе, лепре, туляремии, прионных инфекциях и иных заболеваниях).

4.2.2. До оказания Медицинской Услуги подписать информированное согласие на медицинское вмешательство

4.2.3. Ознакомиться с настоящими ПРАВИЛАМИ. Знакомство с настоящими Правилами физических лиц, обращающихся за проведением разовых консультаций, амбулаторного лечения, лабораторных и иных диагностических исследований подтверждается фактом оплаты медицинских услуг в кассу ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ».

4.2.4. Ознакомиться с информацией

- a. О стоимости Медицинских услуг

Информация о ценах содержится в Прейскуранте медицинских услуг, который находится в регистратуре ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» и на интернет-сайте ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ»

- b. О содержании Медицинских услуг, показаниях и противопоказаниях для их оказания при наличии определенных заболеваний, возможных осложнениях и вредных (побочных) эффектах, а так же о требованиях, предъявляемых к ПАЦИЕНТУ для эффективного и безопасного получения услуги, и возможных неблагоприятных для ПАЦИЕНТА последствиях несоблюдения этих требований. Исчерпывающую информацию по этим вопросам ПАЦИЕНТ может получить только у врача в ходе приема. Предварительную информацию – в Регистратуре ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ», в тематической популярной медицинской литературе, на интернет-сайте ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ»

Знакомство с данной информацией физических лиц, обращающихся за проведением разовых консультаций, амбулаторного лечения, лабораторных и иных диагностических исследований подтверждается фактом оплаты медицинских услуг ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ».

4.2.5. До оказания медицинских услуг в виде медицинского вмешательства пройти обследование, указанное лечащим врачом в направлении, в медицинской карте амбулаторного больного, или других медицинских документах.

4.2.6. Неукоснительно соблюдать рекомендации, лечащего врача, указанные в медицинской карте амбулаторного больного, выписке, справке и других медицинских документах, в периоды до, во время и после оказания медицинских услуг.

4.2.7. Строго соблюдать время оказания медицинских услуг, указанное в талоне, направлении, амбулаторной карте, договоре или других медицинских документах.

4.2.8. Соблюдать Правила поведения в помещениях и Режим работы ООО

«КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ»

4.2.9. Бережно относиться к имуществу ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ», не допускать причинения ущерба оборудованию, инструментарию и другому имуществу.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ»

5.1. При оказании медицинских услуг ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» имеет право:

5.1.1. Не оказывать медицинские услуги до их оплаты в согласованном размере.

5.1.2. Не приступать к оказанию медицинских услуг и перенести срок оказания медицинских услуг на другое время, если:

a. ПАЦИЕНТ не исполняет или ненадлежащим образом исполняет настоящие ПРАВИЛА, что препятствует надлежащему исполнению обязанностей ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» и/или создает угрозу для здоровья ПАЦИЕНТА или третьих лиц.

b. ПАЦИЕНТ не оплатил или не полностью оплатил Медицинскую услугу.

c. Оказание медицинских услуг в срок, указанный в талоне, направлении, договоре или других медицинских документах, противопоказано ПАЦИЕНТУ по состоянию его здоровья (наличие острых воспалительных заболеваний, инфекционных заболеваний, алкогольное/наркотическое/токсическое опьянение и т.п.).

d. ПАЦИЕНТ не представил результатов необходимых лабораторных и иных исследований. К непредставлению результатов исследований приравнивается предоставление результатов, не позволяющих сделать однозначного вывода о допустимости проведения планируемой Услуги, а также предоставление просроченных результатов исследований.

5.1.3. Не приступать к оказанию медицинских услуг, немедленно предупредив об этом ПАЦИЕНТА, и до урегулирования вопроса приостановить оказание медицинских услуг при обнаружении:

a. Вероятности возникновения неблагоприятных для ПАЦИЕНТА последствий в случае выполнения его указаний о способе оказания услуги или при нарушении ПАЦИЕНТОМ соответствующих Рекомендаций.

b. Необходимости проведения дополнительных исследований и/или оказания дополнительных услуг.

c. Иных, не зависящих от ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» обстоятельств, которые могут повлиять на результат оказания услуги и/или на сроки ее оказания.

5.1.4. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день проведения исследования/медицинского вмешательства администрация ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» вправе назначить другого лечащего врача или, по согласованию с ПАЦИЕНТОМ, перенести оказание услуги на другой день.

5.1.5. Отказать в предоставлении медицинских услуг:

a. Когда оказание таких услуг не предусмотрено лицензией ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» либо запрещено действующим законодательством РФ.

b. При отсутствии необходимых технических возможностей

c. При выявлении у ПАЦИЕНТА заболевания, лечение которого возможно лишь в специализированном медицинском учреждении.

d. Если медицинское вмешательство, по мнению врача, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью ПАЦИЕНТА или угрожает его жизни.

5.2. При оказании медицинских услуг ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ»

обязано:

5.2.1. Соблюдать все Права ПАЦИЕНТОВ согласно п. 3.2 настоящих ПРАВИЛ.

5.2.2. Оказывать медицинские услуги в сроки, указанные в амбулаторной карте, талоне, направлении, Договоре.

5.2.3. При наличии у ПАЦИЕНТА заболевания, требующего экстренной медицинской помощи, которая не может быть оказана в ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» по причинам, указанным в п.5.1.5 настоящих ПРАВИЛ, немедленно вызвать муниципальную службу «Скорой медицинской помощи».

5.2.4. Вести медицинскую документацию в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ, нормативными документами Министерства здравоохранения РФ, локальными нормативными актами

5.2.5. Выдавать выписки из медицинской карты амбулаторного больного, справки установленной формы, рецепты и другие медицинские документы, копии медицинских документов, отражающих состояние здоровья ПАЦИЕНТА, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

6. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

6.1. Дата и время (сроки) оказания Медицинской Услуги ПАЦИЕНТУ определяется в результате их согласования ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» и ПАЦИЕНТОМ. Со стороны ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» в согласовании участвует представитель медорганизации со стороны ПАЦИЕНТА, либо он лично, либо его законный представитель. Согласование сроков оказания Медицинских Услуг может осуществляться как при личном визите ПАЦИЕНТА или его законного представителя в ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ», так и по телефону, или с использованием иных принятых ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» технических средств связи.

6.2. При согласовании сроков оказания Медицинских Услуг ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» исходит из графика работы и занятости врачей и лечебно-диагностических служб.

6.3. ПАЦИЕНТ вправе перенести срок оказания Медицинских Услуг, согласованный с ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ», заблаговременно, но не менее чем за 1 (один) рабочий день, предупредив об этом дежурного регистратора и согласовав с ним новый срок оказания Услуг как при личном визите, так и с использованием телефонной связи или иных принятых ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» технических средств связи. Несоблюдение настоящего порядка не является отказом от исполнения Договора, однако, в этом случае:

при неоднократном его несоблюдении ПАЦИЕНТОМ, ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» оставляет за собой право впредь отказывать данному ПАЦИЕНТУ в предварительной записи на оказание Медицинских Услуг.

6.4. В случае заблаговременно прогнозируемого отсутствия врача, реактивов, материалов, неисправности аппаратуры и пр., необходимых для оказания Медицинской Услуги ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» вправе уведомить ПАЦИЕНТА о возникших обстоятельствах посредством телефонной связи или с использованием иных, принятых ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» технических средств связи. В этом случае, ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» может предложить предоставить другого врача или, по согласованию с ПАЦИЕНТОМ, перенести время и дату оказания услуг.

7. ПЛАТА ЗА УСЛУГИ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАСЧЕТОВ

7.1. Обязательным условием оказания Медицинских Услуг является предварительная оплата этих услуг ПАЦИЕНТОМ, его законным представителем или

иным приобретателем услуг в соответствии с действующим, на дату оказания услуг Прейскурантом на медицинские услуги.

7.2. Плата за услуги может быть увеличена при необходимости оказания дополнительных услуг. При необходимости оказания дополнительных услуг ПАЦИЕНТ либо дает согласие на доплату, либо отказывается от предоставления дополнительных услуг, либо в договоре об оказании медицинских услуг ПАЦИЕНТ заранее соглашается на возможность предоставления дополнительных услуг и их оплату.

7.3. Медицинские услуги оказываются ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» ПАЦИЕНТАМ при условии их оплаты. Оплата может быть произведена:

7.3.1. Наличными средствами в кассу ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ». При оплате (в том числе доплате за дополнительные медицинские услуги) в кассу ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» ПАЦИЕНТУ выдаются чеки контрольно - кассовых машин и Талоны на оказание медицинских услуг, действительные только на день, указанный в талоне.

7.3.2. Путем безналичного платежа на расчетный счет ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ», с использованием платежных карт.

7.4. ПАЦИЕНТ вправе предварительно оплатить медицинские услуги ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ»

7.5. При отказе ПАЦИЕНТА от получения медицинских услуг:

7.5.1. В день оплаты возврат денег производится кассиром при наличии чека, выданного в данной кассе и подписанного администратором, имеющим право подписи кассовых документов, ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» или лицом, его замещающим.

7.5.2. Решение о возврате денег ПАЦИЕНТАМ во всех остальных случаях принимается администрацией ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» в индивидуальном порядке на основании письменного заявления, при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документа, его заменяющего), при наличии документов, подтверждающих факт оплаты услуги. При положительном решении возврат денег ПАЦИЕНТУ осуществляется из кассы ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» или безналичным платежом с расчетного счета ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ»

7.5.3. В случае невозможности оказания услуг, возникшей по вине ПАЦИЕНТА, услуги подлежат оплате в полном объеме.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору медицинская организация ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

8.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению Медицинской организацией ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» в соответствии с законодательством РФ.

8.3. ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» освобождается от ответственности:

8.3.1. Если надлежащее исполнение обязательств оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

8.3.2. В случае нарушения ПАЦИЕНТОМ настоящих ПРАВИЛ, Рекомендаций и предписаний лечащего врача.

8.4. В случае причинения ущерба имуществу ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» ПАЦИЕНТ обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме.

8.5. Во всех иных случаях Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

9. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ РАЗНОГЛАСИЙ

9.1. По всем вопросам, связанным с получением и оплатой медицинских Услуг, перенесением сроков оказания Услуг, а также с жалобами и претензиями по административным вопросам следует обращаться в администрацию клиники ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ».

9.2. По всем вопросам, связанным с разногласиями по поводу качества Медицинских Услуг, следует обращаться в администрацию ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ».

9.3. В том случае, когда решение администрации ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ» не удовлетворит ПАЦИЕНТА, он вправе обратиться в контролирующие органы.

9.4. Все претензии по поводу оказания Медицинских Услуг предъявляются в письменной форме по месту нахождения ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ».

9.5. При не достижении соглашения споры рассматриваются в соответствии с действующим законодательством РФ в судебном порядке по месту нахождения ООО «КЛИНИКА ЛА САЛЮТЕ».