

**Правила оказания медицинских услуг
в медицинской организации ООО «НИКА СПРИНГ МЕД»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг медицинской организацией ООО «НИКА СПРИНГ МЕД» (далее - Организация) потребителям.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006 (далее - Правила), Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками медицинской организации ООО «НИКА СПРИНГ МЕД» и Пациентами, заключившими Договор оказания платных медицинских услуг с Организацией.

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

2. Порядок обращения Пациентов

2.1. Прием Пациентов в Организации осуществляется по предварительной записи по телефону 4351010, либо при личном посещении Организации.

В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.

Лабораторные исследования проводятся без записи, в порядке очередности обращения Организацию, в установленные часы.

Услуги процедурного кабинета (инъекции, капельницы) проводятся при наличии направления от лечащего врача с личной подписью врача и печатью врача или медицинской организации.

2.2. Пациент вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалиста.

Выбранные Пациентом дата и время заносятся в журнал записи Пациентов (систему записи Пациентов) вместе с контактными данными Пациента.

Администратор Организации информирует Пациента о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру.

2.3. За один рабочий день до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста, сотрудник Организации связывается с Пациентом для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.

В случае невозможности явиться на прием Пациент обязан предупредить администратора Организации.

В случае опоздания Пациента на прием более чем на 10 минут администратор имеет право

перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Пациенту.

2.4. Пациенты с острой патологией записываются к специалисту на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает необходимый объем медицинской помощи. При необходимости продолжения амбулаторного лечения запись осуществляется в плановом порядке. При выявлении показаний к экстренной госпитализации Пациента организуется вызов службы "Скорой помощи" для госпитализации. При отказе Пациента от госпитализации оформляется "Информированный отказ".

2.5. При обращении в Организацию Пациент лично обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- полис добровольного медицинского страхования при обращении по программе ДМС.

Также при первичном обращении в Организацию Пациент:

- ~ заключает договор на оказание медицинских услуг;
- ~ дает согласие на обработку персональных данных.

2.6. Особенности при обращении в Организацию несовершеннолетних.

Если возраст несовершеннолетнего не превышает 14 лет, договор на оказание платных медицинских услуг заключается его законными представителями, а услуги оказываются несовершеннолетнему.

2.6.1. Особенности заключения договора, если возраст несовершеннолетнего не превышает 15 лет.

В договоре необходимо указать, что заказчиком и плательщиком по договору выступает родитель (усыновитель, опекун) несовершеннолетнего, однако сами услуги должны быть оказаны непосредственно несовершеннолетнему.

Для заключения договора необходимо, чтобы законный представитель несовершеннолетнего дал информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

Информированное добровольное согласие дается на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Законный представитель также вправе получать от лечащего врача информацию о состоянии здоровья несовершеннолетнего.

2.6.2. Особенности заключения договора, если возраст несовершеннолетнего от 15 до 18 лет.

Несовершеннолетний старше 15 лет вправе самостоятельно давать согласие на медицинское вмешательство, получать информацию о состоянии своего здоровья и сохранять эту информацию в тайне.

В отношении лиц, достигших 15 лет, но не приобретших дееспособность в полном объеме, информация о состоянии здоровья предоставляется этим лицам, а также до достижения этими лицами совершеннолетия их законным представителям.

Принимая во внимание, что обработка персональных данных при оказании медицинской помощи несовершеннолетним неразрывно связана со сведениями, составляющими врачебную тайну, право на предоставление согласия на обработку персональных данных возникает у несовершеннолетнего также с 15-летнего возраста.

3. Права и обязанности Пациентов, правила поведения пациента в Организации

3.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача, при наличии в Организации нескольких врачей нужной специальности;
- диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в Организации методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
- письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту персональных данных;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. При задержке планового приема более чем на 10 минут по объективным причинам, Пациенту может быть предложено:

- лечение в назначенное время у другого свободного специалиста;
- лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;
- перенос времени приема на другой день.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Организации;
- проявлять в общении с сотрудниками и другими Пациентами Организации такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и сотрудников Организации;
 - посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
 - соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
 - ознакомиться и подписать договор на оказание медицинских услуг, информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных;
 - оформлять в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от госпитализации; Пациент обязан самостоятельно предоставлять врачу во приема

приема достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в т.ч. результаты лабораторных и инструментальных исследований (данные анализов, протоколы УЗИ, результаты МРТ, консультации врачей-специалистов и др.), независимо от места их проведения или выполнения.

- бережно относиться к имуществу Организации;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации.

3.4. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации;
- курить в помещении Организации;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях Организации в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае если отсутствует риск жизни и здоровья, такие Пациенты удаляются из помещения Организации сотрудниками правоохранительных органов;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- проводить фото и видеосъемку в помещении Организации;
- посещать Организацию с животными.

4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. После оформления медицинской карты и подписания договора на оказание платных медицинских услуг, Пациент проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме Пациент должен сообщить лечащему врачу всю информацию, необходимую для осуществления лечения о своем здоровье, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.

4.2 Для проведения медицинского осмотра Пациенту необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (п. 1 ст. 20 Федерального закона РФ от 21.11.2011 № 323 - ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»). В случае отказа от медицинского вмешательства Пациент самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении несовершеннолетнего, не достигшего 15 лет, согласно п. 2 ст. 20 Федерального закона РФ от 21.11.2011 № 323 - ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

В соответствии со ст. 22 Федерального закона РФ от 21.11.2011 № 323 - ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» право на получение информации о состоянии своего здоровья имеет каждый пациент в возрасте старше 15 лет, а также родители (опекуны) несовершеннолетнего пациента в отношении состояния его здоровья, до достижения этим лицом совершеннолетия.

4.3. Установление диагноза и назначение лечения производится только при посещении лечащего врача, после предоставления пациентом достоверных сведений о состоянии своего

здоровья, при предъявлении результатов лабораторных, инструментальных и/или иных методов обследования (данные анализов, протоколы УЗИ, результаты МРТ, консультации врачей-специалистов и др.). Пациент самостоятельно сообщает врачу данные вышеуказанных исследований независимо от места их проведения или выполнения.

4.4 По результатам обследования Пациенту выдается заключение с указанием диагноза и рекомендованным планом лечения.

4.5. В случае нарушения Пациентом установленного лечения либо отступления от него, он самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.6. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема.

4.7. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Организации согласно графика его приема, либо к администратору, или оставить обращение на сайте клиники, адрес сайта <https://nika-nn.ru/>.

4.8. Информация о состоянии 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 предоставляется Пациенту (законному представителю Пациента) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли.

Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Пациента или его законного представителя за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5. Ответственность за нарушение Правил

5.1. Пациент несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий за несоблюдение настоящих Правил, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

5.2. В случае нарушения Пациентом и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Организации вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска жизни и здоровья Пациента, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Организации, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Организации, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

6. Порядок предоставления скидок

6.1. В медицинском центре действует накопительная система скидок при оплате услуг лабораторной диагностики за счет личных средств клиента;

6.2. Введены дисконтные карты для получения скидки. При накоплении суммы свыше 3 000 руб. - сумма скидки на последующие лабораторные исследования составляет 3%. При накоплении суммы свыше 5 000 руб. - сумма скидки на последующие лабораторные

исследования составляет 5%. При накоплении суммы свыше 20 000 руб. - сумма скидки на последующие лабораторные исследования составляет 10%. Дисконтная карта действует на предъявителя, она может передаваться другому лицу, но учет накоплений ведется только по владельцу карты, заменить ее на карту с большей скидкой может только первоначальный владелец. Сумма накоплений учитывается только после полной оплаты суммы счета — в т.ч. суммы, превышающей необходимый минимум для получения скидки;

6.3. Пенсионерам, медицинским работникам — предоставляется скидка 5%; владельцам пластиковых карт «Ордер» - 5% (только на лабораторную диагностику); пациентам от страховой компании «Альянс» - 5%, если услуга не входит в программу добровольного медицинского страхования (за наличный расчет — при предъявлении страхового полиса) с момента начала лечения.

6.4. Медицинский центр оставляет за собой право на изменение размера скидок для различных социальных и профессиональных групп населения.

6.5. Скидки по дисконтным картам не распространяются на все услуги Клиник/Медицинских центров «НИКА СПРИНГ», кроме лабораторной диагностики, на услуги предоставляемые по абонементам, услуги предоставляемые со скидкой в порядке единовременных акций, программы комплексного обследования, сопутствующие товары и аксессуары, скидки также не распространяются на расчеты со страховыми компаниями.

Внимание: перерасчет суммы оплаты при сумме счета превышающей порог предоставления скидки не производится. Скидка начинает действовать со следующего случая обращения.

Перечень услуг, на которые не распространяются скидки: пенсионерам и инвалидам, медицинским работникам, при оплате банковскими картами: Сбербанк социальная, Райффайзенбанк, Альфабанк, пациентам от страховой компании «Альянс» (если услуга не страховая), по карте в городе N, владельцам дисконтным картам "НИКА СПРИНГ" лаборатория, других лабораторий, по карте «Ордер» и при накопительной системе скидок, **рекомендуется уточнять у администраторов клиники.**

Медицинский центр «НИКА СПРИНГ» стремится учесть все пожелания и старается сделать время пребывания в медицинском офисе максимально комфортным. Пожалуйста, не стесняйтесь высказывать свои вопросы и предложения администратору.

ЗАРАНЕЕ БЛАГОДАРИМ!