

УТВЕРЖДЕНО
Генеральный директор
АО «Клиника доктора Парамонова»

_____ А.А. Сариева

ПРАВИЛА **предоставления платных медицинских услуг** **в Акционерном обществе «Клиника доктора Парамонова»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских услуг АО «Клиника доктора Парамонова».

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736, Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.3. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

«платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

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

«исполнитель» — АО «Клиника доктора Парамонова»;

«лечащий врач» - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в АО «Клиника доктора Парамонова»;

«информированное добровольное согласие» - письменный документ, в котором пациент информируется о сути получаемой медицинской услуги, ее потенциальной опасности, способе оказания медицинской услуги, а также условиях получения этой услуги. В соответствии с ч. 1. ст. 20 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Информированное добровольное согласие является необходимым предварительным условием оказания медицинских услуг;

«первичный прием» - обращения Потребителя к конкретному врачу-специалисту и последующие обращения к этому врачу более чем через три месяца с момента первого обращения, независимо от причины обращения.

«повторный прием» - повторное обращение Потребителя к одному

специалисту в течение 3-х месяцев с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания.

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

1.5. При заключении договора потребителю (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 и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - соответственно программа, территориальная программа).

1.6. Исполнитель обеспечивает оказание медицинских услуг качественно в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации, порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, с учетом стандартов медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций.

1.7. Исполнитель обеспечивает Потребителя бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о местонахождении учреждения, режиме работы, перечне медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг; о порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи (при наличии), применяемых при предоставлении платных медицинских услуг, а также информации о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи; а также сведения о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации); о действующих лицензиях.

1.8. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.9. Настоящие Правила размещены для всеобщего ознакомления на информационных стендах АО «Клиника доктора Парамонова», на сайте АО «Клиника доктора Парамонова»: <http://dr-paramonov.ru/> в сети Интернет.

2. Правила и условия предоставления медицинских услуг

2.1. Медицинские услуги оказываются:

- с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00 часов;
- в субботу с 08:00 до 16:00 часов;
- воскресенье с 08:00 до 14:00 часов.

Время сдачи биоматериала для исследования:

- с понедельника по пятницу с 08:00 до 16:00 часов;
- с субботу по воскресенье с 8:00 до 12:00 часов.

Стационар работает круглосуточно.

2.2. Прием Исполнителем осуществляется по предварительной записи по многоканальному телефону **(8452) 66-03-03** либо путем заполнения формы на сайте **<https://dr-paramonov.ru/>**.

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

Все исследования и медицинские услуги оказываются по назначению лечащего врача или при наличии направления из других медицинских учреждений - по согласованию с Исполнителем.

2.3. Потребитель вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с графиком работы соответствующего врача на момент обращения.

Выбранные Потребителем дата и время заносятся в медицинскую информационную систему (МИС) вместе с контактными данными Потребителя.

Администратор регистратуры Исполнителя информирует Потребителя о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру.

2.4. За 1 (один) календарный день до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста администратор регистратуры Исполнителя связывается с Потребителем для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.

В случае невозможности явиться на прием Потребитель обязан за 1 (один) календарный день предупредить администратора регистратуры Исполнителя.

В случае опоздания Потребителя на прием более чем на 10 минут администратор регистратуры Исполнителя имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Потребителю. Если Потребитель не имеет возможности вовремя прийти на прием, опаздывает, то он должен заранее сообщить об этом администратору регистратуры Исполнителя по телефону.

В случае если время опоздания превышает 10 минут, Потребителю предоставляется возможность приема в ближайшее свободное время при наличии специалистов.

2.5. По предварительной записи в день приема ожидание Потребителем предоставления платных услуг ориентировочно от 30 минут до 2 часов.

Потребитель, пришедший к Исполнителю без предварительной записи, может быть принят врачом по согласованию с администратором регистратуры Исполнителя в порядке живой очереди.

Прием Потребителя Исполнителем вне часов приема врача осуществляется с добровольного согласия врача.

2.6. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

2.7. В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.

2.8. При обращении для получения медицинских услуг Потребитель обязан представить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- законный представитель - документ, подтверждающий его статус (свидетельство о рождении, решение суда и т.д.)
- полис добровольного медицинского страхования при обращении по программе ДМС.

Также при первичном обращении к Исполнителю Потребитель:

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

При первичном обращении к Потребителю следует явиться на прием за 15-20 минут до начала приема. Это время требуется для заключения договора и заполнения необходимой медицинской документации.

2.9. Несовершеннолетних пациентов представляют родители, усыновители, попечители, опекуны. Бабушки, дедушки и иные родственники не являются законными представителями несовершеннолетних и не могут представлять их интересы.

2.10. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство граждан или его законный представитель (родители, усыновители, попечители, опекуны) дают лично (ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ).

2.11. Исполнитель не оказываются медицинские услуги на дому.

2.12. Исполнитель не оказывает услуги скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности Потребителя

3.1. Потребитель имеет право на:

- профилактику, диагностику, лечение, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- на выбор врача, при наличии у Исполнителя нескольких врачей нужной специальности;

- получение консультаций врачей — специалистов;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными Потребителю методами и лекарственными препаратами;

- получение информации в доступной для понимания и восприятия форме любые сведения о своих правах и обязанностях, о состоянии своего здоровья, включая рекомендации по лечению, данные промежуточных обследований, результатов анализов и обследований, информацию о диагнозе, методе лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

- выбор лиц, которым в интересах Потребителя может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту персональных данных;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации и образовании его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- получение информации 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, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие;

- получение по обращению Потребителя документов, подтверждающие фактические расходы потребителя на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения, а именно: копии договора с приложениями и дополнительных соглашений к нему (в

случае заключения); справку об оплате медицинских услуг по установленной форме; рецептурного бланка с проставленным штампом «Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика», заверенного подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации; документов установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов);

- получение информации о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба);

- предоставление в доступной форме информации о порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи (при наличии), применяемых при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым условием оказания медицинских услуг;

- отказ от медицинского вмешательства;

- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Потребитель обязан:

- соблюдать нормы, установленные настоящими Правилами;

- оплатить медицинские услуги своевременно;

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента Исполнителя;

- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине (в том числе и по телефону);

- являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время;

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- дать информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство 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;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других потребителей и работников Исполнителя;
- соблюдать установленный порядок деятельности Исполнителя и нормы поведения в общественных местах;
- посещать медицинские кабинеты Исполнителя в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Исполнителя, соблюдать чистоту и тишину на территории Исполнителя;
- не нарушать правила о запрете курения;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации.
- не допускать поведение, оказывающее негативное влияние на нормальный режим работы медицинского персонала, нормальный прием пациентов, спокойствие и безопасность лиц, находящихся у Исполнителя (шумное поведение, брань, оскорбление пациентов, персонала Исполнителя);
- выполнять иные обязанности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.3. Потребителям и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Исполнителя без разрешения администрации;
- курить в помещении Исполнителя;
- 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 Исполнителя 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 присутствует риск для жизни и здоровья, такие Потребители удаляются из помещения Исполнителя сотрудниками правоохранительных органов;

- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);

- проводить фото-, аудио-, видеосъемку в помещении Исполнителя;

- посещать Исполнителя с животными;

3.4. В случае нарушения Потребителем данных правил Исполнитель вправе не заключать с ним договор оказания платных медицинских услуг или расторгнуть заключенный договор.

3.5. Также пациенту может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у Пациента противопоказаний к определенному методу диагностики и лечения.

3.6. По вопросам качества обслуживания Потребители вправе обратиться к Исполнителю:

- по многоканальному телефону (8452) 66-03-03;

- лично к Генеральному директору,

- лично к главному врачу;

- лично к заместителям генерального директора;

- письмом в адрес Потребителя: 410040, г. Саратов, ул. Техническая, д. 10 «а».

3.7. Адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации 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 для направления обращений (жалоб) пациентом.

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

410012, г. Саратов, ул. Рабочая, д. 145/155

тел. (8452) 67-07-02, 67-07-04, 67-07-08

minzdrav@saratov.gov.ru

www.minzdrav.saratov.gov.ru

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ - УПРАВЛЕНИЕ РОСЗДРАВНАДЗОРА ПО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

<http://64reg.roszdravnadzor.ru>

Адрес: 410012, г. Саратов, ул. Рабочая, д. 145/155, 4 этаж

Телефон: 8 (8452) 50-93-94 , 8(8452) 51-56-38 отдел организации контроля и надзора в сфере оказания медицинских услуг

e-mail: sarzdravn@reg64.roszdravnadzor.gov.ru

Адрес для подачи жалоб граждан: <https://64gosuslugi.roszdravnadzor.ru/cabinet>

ПРАВИТЕЛЬСТВО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

<http://www.saratov.gov.ru>

(8452) 21-00-96

Адрес: 410042, г. Саратов, Московская, 72

e-mail: governor@saratov.gov.ru

УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

<http://64.rospotrebnadzor.ru>

Адрес: 410028, г. Саратов, ул. Вольская, 7

Телефон: (845-2) 20-18-58

Горячая линия: 8-800-100-1858

e-mail: saratov@64.rospotrebnadzor.ru

Электронный адрес: sarrpn@san.ru

ГУБЕРНАТОР САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

<http://saratov.gov.ru/governor/>

Адрес: 410042, г. Саратов, Московская, 72

Телефон: (8452) 21-09-10, (8452) 27-37-30

Факс: (8452) 23-68-51

e-mail: governor@saratov.gov.ru

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РФ

<https://www.minzdrav.gov.ru/>

(495) 627-29-44, (495) 627-24-00

Адрес: 127994, ГСП-4, г. Москва, Рахмановский пер, д. 3 (55.765464;37.619812)

Адрес электронной почты: info@minzdrav.gov.ru

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Саратовской области

<http://www.sartfoms.ru>

Адрес: 410012, Саратов, пр.им. Петра Столыпина, 10/12

Телефон: (8452) 65-30-50

Факс: (8452) 65-30-50, (доб.125)

Email: general@sartfoms.ru

Официальный сайт полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе

<http://pfo.gov.ru>

Адрес: 603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 1.

Телефон: +7 (831) 431 46 54, 431-47-65, 8-800-200-23-16

Email: press-pfo@yandex.ru

4. Порядок оказания медицинских услуг

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

4.2. Для проведения медицинского осмотра Потребителю необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Потребитель самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.3. По результатам осмотра Потребителю выдается заключение с указанием диагноза и рекомендованным планом лечения.

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

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

4.6. В случае возникновения конфликтных ситуаций Потребитель (законный представитель Потребителя) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу либо Генеральному директору или оставить письменную жалобу в книге жалоб и предложений, находящейся у администратора регистратуры Исполнителя.

4.7. 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 Потребителю (законному представителю Потребителя) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Потребителю против его воли.

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

5. Порядок оплаты услуг

5.1. С согласия Потребителя оплата медицинских услуг осуществляется в порядке 100% предоплаты до получения медицинской услуги путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя или безналичным перечислением, если Сторонами не оговорено иное. Иной порядок оплаты услуг Исполнителя может быть установлен сторонами путем заключения дополнительного соглашения к договору об оказании платных услуг.

5.2. Порядок оплаты услуг зависит от вида услуг и от статуса пациента (физическое лицо, застрахованный по ДМС, сотрудник юридического лица, с которым заключен договор на оказание услуг) и оговаривается в договоре.

5.4. При оплате услуг Потребителю выдается кассовый чек.

5.5. Стоимость услуг определяется Прейскурантом Исполнителя, утвержденным приказом Генерального директора.