

УТВЕРЖДАЮ
директор ООО Центр
офтальмохирургии «ИРИС»
_____ **Е.А. Сташкова**
« _____ » _____ **2016г.**

Правила
предоставления платных медицинских услуг
в ООО Центр офтальмохирургии «ИРИС»

1. Общие положения:

1.1. Правила предоставления платных медицинских услуг в ООО Центр офтальмохирургии «ИРИС» (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим оказание пациентам платных медицинских услуг в клинике.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.

1.4. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, в информационных папках, а также на сайте клиники в сети «Интернет» info@iris-center.ru

1.5. При обращении в клинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

2. Порядок предоставления платных медицинских услуг:

2.1. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении к оператору по телефонам **212-9-212 , 212-9-213**, а также через сайт медицинской организации в сети «Интернет» **info@iris-center.ru**

2.2. Дату и время на плановый прием пациент выбирает из предложенных оператором свободных временных интервалов. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить оператору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

2.3. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом оператора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.

2.4. В случае опоздания пациента на прием более чем на 30 минут, оператор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившееся время приема предложить другому пациенту.

2.5. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, оператор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.6. Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при

наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой день.

2.7. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.8. При первичном обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:

а) население, обслуживаемое за счет личных средств:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

б) население, обслуживаемое по программам ОМС:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС).

2.9. При повторных посещениях пациенты предъявляют документ удостоверяющий личность (паспорт), а при необходимости полис добровольного медицинского страхования (ДМС) и/или полис обязательного медицинского страхования (ОМС).

2.10. Пациент предоставляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты пациента (далее Медицинская карта). Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет администратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

2.11. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных и паспортную часть в информированных согласиях на медицинское вмешательство.

2.12. Пациент ожидает время приема в холле клиники. Пациенту бесплатно предлагается набор (чай, кофе, кондитерские изделия). В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры.

2.13. При задержке планового приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

2.14. В случае госпитализации пациента, он прибывает в клинику к 9-00, имея на руках необходимые результаты обследования, которые требуется провести по рекомендации врача на амбулаторном приеме в клинике.

2.15. С ценами на медицинские услуги, оказываемыми в клинике, пациенты могут познакомиться на сайте клиники и у администратора.

2.16. Медицинские услуги оказываются пациентам в клинике после заключения договора на оказание платных медицинских услуг и оформления титульного листа медицинской карты пациента (при оказании помощи по программе ОМС оформляется только титульный лист медицинской карты пациента). Договор с пациентом заключается в 2-х экземплярах с предоставлением одного из них пациенту.

2.17. Оплата медицинских услуг производится в кассу клиники за наличный расчет (возможна оплата по безналичному расчету при приеме по ДМС) с предоставлением пациенту чека об оплате.

3. Технология оказания платных медицинских услуг

3.1. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

3.2. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

3.3. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

3.4. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.

3.5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

3.6. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

3.7. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях несовершеннолетнего возраста или физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

3.8. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также, если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

3.9. После операции пациент осматривается хирургом на следующий день после операции для решения вопроса о выписке.

4. Порядок разрешения конфликтов:

4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или директору клиники (согласно графика приема граждан).

4.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений пациентов».

4.3. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.5. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в приёмной директора клиники, расположенной по адресу г. Краснодар, ул. им. Космонавта Гагарина д. 112.

4.6. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

4.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту (или его доверенному лицу) дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Ответственность за нарушение Правил:

5.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, 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 здоровья пациента.

5.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников полиции.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации