

Правила оказания медицинских услуг в медицинской организации ООО ДЦ «Черноземье Регион плюс»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг медицинской организацией ООО ДЦ «Черноземье Регион плюс» (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, 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 и Заказчиками (Потребителями), 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 потребителей

- 2.1. Организация оказывает медицинские услуги в соответствии с установленным ей графиком работы.
- 2.2. Прием и оказание услуг потребителям осуществляется в день непосредственного обращения в порядке очередности обращения при наличии свободного времени у специалистов, непосредственно оказывающих медицинские услуги.
- 2.3. Максимально нормативное время на одно посещение потребителем врача-специалиста установлено продолжительностью 25 минут.
- 2.4. Прием и оказание услуг потребителям может осуществляться по предварительной записи по телефону Организации (звонки принимаются в течении рабочего времени Организации).
- 2.5. Потребитель вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистом.
- 2.6. Выбранные потребителем дата и время заносятся в журнал записи пациентов (систему записи пациентов) вместе с контактными данными Потребителя.
- 2.7. Администратор Организации информирует потребителя о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру/исследованию.
- 2.8. За 1 (Один) день до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста сотрудник Организации связывается с потребителем для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.
- 2.9. В случае невозможности явиться на прием потребитель обязан за 1 (Один) день предупредить администратора Организации.
- 2.10. В случае опоздания потребителя на прием более чем на 10 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому потребителю.
- 2.11. При задержке планового приема более чем на 15 минут по объективным причинам потребителю предлагается:
- прием в назначенное время у другого свободного специалиста;
 - прием в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;
 - перенос времени приема на другой день. В таком случае потребитель вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.
- 2.12. При обращении в Организацию потребитель обязан представить следующие документы:
- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
 - полис добровольного медицинского страхования при обращении по программе ДМС.
- Также при первичном обращении в Организацию потребитель:
- заключает договор на оказание медицинских услуг;
 - дает согласие на обработку персональных данных.
- 2.13. При заключении договора об оказании платных медицинских услуг потребитель извещает Организацию о факторах, которые являются или могут явиться возможными противопоказаниями для предоставления медицинских услуг или снизить ее эффективность и точность (согласно перечню противопоказаний, изложенных в Приложении №1 к настоящим правилам).
- 2.14. Организация вправе отказать потребителю в предоставлении платной медицинской услуги при наличии факторов, которые могут негативно отразиться на здоровье потребителя.
- 2.15. При отсутствии противопоказаний с потребителем заключается договор на оказание платных медицинских услуг в порядке, предусмотренном Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в медицинской организации и настоящими Правилами.

3. Права и обязанности потребителя и Организации

- 3.1. Организация обязуется:
- 3.1.1. Обеспечить потребителя бесплатной, доступной и достоверной информацией о платных медицинских услугах, содержащей следующие сведения:

- о порядке оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применяемых при предоставлении платных медицинских услуг;
 - данных о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
 - сведениях о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
 - других сведениях, относящихся к предмету оказания медицинских услуг.
- 3.1.2. Не передавать и не показывать третьим лицам находящуюся у Организации документацию о потребителе.
- 3.1.3. Представлять потребителю материалы и заключения о ходе оказания услуг в печатном виде.
- 3.1.4. Давать при необходимости по просьбе потребителя разъяснения о ходе оказания услуг ему и заинтересованным лицам, включая государственные и судебные органы.
- 3.1.5. Представлять для ознакомления по требованию потребителя:
- копию учредительного документа Организации, положение о его обособленном подразделении, участвующем в предоставлении платных медицинских услуг;
 - копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением Перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Организации в соответствии с данной лицензией.
- 3.1.6. Соблюдать порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.
- 3.2. Потребитель обязуется:
- 3.2.1. Соблюдать настоящие Правила.
- 3.2.2. Выполнять все рекомендации медицинского персонала и третьих лиц, оказывающих ему по договору медицинские услуги, по лечению, в том числе соблюдать указания Организации, предписанные на период после оказания услуг.
- 3.2.3. Проявлять в общении с сотрудниками и другими потребителями Организации такт, уважение и доброжелательность.
- 3.2.4. Не предпринимать действий, способных нарушить права других потребителей и сотрудников Организации.
- 3.2.5. Посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы.
- 3.2.6. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим.
- 3.2.7. Ознакомиться с договором на оказание медицинских услуг, информированным согласием на медицинское вмешательство или отказом от медицинского вмешательства, согласием на обработку персональных данных и подписать их.
- 3.2.8. 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.
- 3.2.9. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья.
- 3.2.10. Бережно относиться к имуществу Организации.
- 3.2.11. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации.
- 3.2.12. По запросу Организации представить ей необходимые для оказания медицинских услуг документы и материалы.
- 3.2.13. Доводить до сведения Организации до оказания медицинских услуг достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о перенесенных заболеваниях, операциях, травмах, проведенных ранее обследованиях и лечении, аллергических реакциях, противопоказаниях (согласно перечню противопоказаний, изложенных в Приложении №1 к настоящим правилам), а также иные сведения, которые могут оказать влияние на качество оказываемых Организацией медицинских услуг соблюдать правила внутреннего порядка установленных Организацией.
- 3.3. Кроме того, Потребитель обязан:
- информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях;
 - соблюдать правила поведения в медицинском учреждении, режим работы медицинского учреждения;
 - выполнять все рекомендации медицинского персонала и третьих лиц, оказывающих ему по договору медицинские услуги, по лечению, в том числе соблюдать указания медицинского учреждения, предписанные на период после оказания услуг.
- 3.4. Организация имеет право:
- 3.4.1. Получать от Потребителя любую информацию, необходимую для исполнения своих обязательств по договору. В случае непредоставления либо неполного или неверного предоставления Потребителем информации Организация имеет право приостановить исполнение своих обязательств по договору до предоставления необходимой информации.
- 3.4.2. Отказать потребителю в предоставлении медицинских услуг в следующих случаях
- обнаружение противопоказаний к определенному методу диагностики или иным процедурам, необходимых подтверждающих документов об отсутствии таких противопоказаний;
 - нахождение Потребителя в состоянии алкогольного наркотического или токсического опьянения;
 - отказ потребителя от предоставления Организации необходимых документов подтверждающих отсутствие противопоказаний в оказании медицинских услуг;
 - осуществление Потребителем действий, которые лишают Организацию возможности предоставить (качественные) медицинские услуги;
 - осуществление потребителем действий, нарушающих санитарно-эпидемиологический режим Организации, угрожающих жизни и здоровью потребителей и сотрудников Организации, а также имуществу Организации.
- 3.5. Потребитель имеет право:
- 3.5.1. На выбор врача, при наличии в Организации нескольких врачей нужной специальности;

- 3.5.2. Диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3.5.3. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в Организации методами и лекарственными препаратами;
- 3.5.4. 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;
- 3.5.5. Письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
- 3.5.6. Выбор лиц, которым в интересах потребителя может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 3.5.7. Защиту персональных данных;
- 3.5.8. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 3.5.9. Отказ от медицинского вмешательства;
- 3.5.10. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 3.5.11. Другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 3.6. Потребителям и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:
 - 3.8.1. Находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации;
 - 3.8.2. Курить в помещении Организации;
 - 3.8.3. Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;
 - 3.8.4. Оставлять малолетних детей без присмотра;
 - 3.8.5. Изымать какие-либо документы из медицинских карт;
 - 3.8.6. Находиться в помещениях Организации в верхней одежде и грязной обуви;
 - 3.8.7. Оставлять без присмотра личные вещи;
 - 3.8.8. Являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае если отсутствует риск для жизни и здоровья, такие Потребители удаляются из помещения Организации сотрудниками правоохранительных органов;
 - 3.8.9. Пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
 - 3.8.10. Проводить фото- и видеосъемку в помещении Организации;
 - 3.8.11. Посещать Организацию с животными.

4. Порядок оказания медицинских услуг

- 4.1. После оформления медицинской карты и подписания договора оказания платных медицинских услуг 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 исследования, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.
- 4.2. По окончании предоставления медицинских услуг в течение 24 (Двадцати четырех) часов потребителю выдается результат исследования в виде заключения (описания снимка) специалиста.
- 4.3. Заключение (описание снимка) специалиста может быть подписано как собственной подписью врача-специалиста, так и с использованием факсимильного воспроизведения подписи врача-специалиста, оба варианта подписи имеют одинаковую юридическую силу.
- 4.4. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема.
- 4.5. В случае возникновения конфликтных ситуаций потребитель (законный представитель потребителя) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу либо администратору Организации или оставить письменную жалобу в книге жалоб и предложений, находящейся у администратора.
- 4.6. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 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) специалистом 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. Ответственность за нарушение Правил

- 5.1. Потребитель 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 потребителем и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка сотрудники Организации вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска для жизни и здоровья потребителя, 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 влекут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

Противопоказания к проведению магнитно-резонансной томографии

- 1.1. Абсолютные противопоказания
 - 1.1.1. Наличие электронных устройств в теле
 - кардиостимуляторов;
 - нервных стимуляторов несъемных электронных помп;
 - имплантатов среднего уха (в том числе из тантала);
 - металлических электронных имплантатов (в том числе глазных имплантатов, имплантатов половых органов).
 - 1.1.2. Наличие металла в теле
 - гемостатических клипс в голове (металлических клипс (зажимов) на сосудах мозга после операций, клипс для аневризм);
 - металлических осколков в глазнице;
 - металлических осколков в теле (металлических осколков, стружки, дроби, шурупов, пластин. Спиц, аппарата Елизарова и пр);
 - металлических протезов (кроме случаев если они установлены не в зоне обследования и/или в паспорте указана магнитно-совместимость);
 - металлических конструкций не обладающих ферромагнитическими свойствами (например, титановые конструкции) более 15 см;
 - внутри маточных противозачаточных устройств (спиралей) (при этом разрешается проведение исследования при наличии справки от врача с указанием материала, из которого изготовлена спираль -пластик или медь (но кроме МРТ малого таза));
 - искусственных клапанов сердца, сосудистых скоб, шунтов, внутрисосудистых спиралей и фильтров гемостатических клипс (установленных не в голове) (при этом допускается проведение обследования при соблюдении одновременно всех трех условий: прошло более 3-х месяцев после установки, есть направление от врача кардиолога (где Потребитель оперировался), который дает согласие на проведение МРТ, в паспорте имплантанта указана возможность проведения МРТ (магнитно-совместимость)).
 - 1.1.3. Беременность на всех сроках при оказании медицинской услуги с контрастированием.
 - 1.1.4. Контрастирование при наличии аллергии на препарат (соли гадолиния), МРТ не противопоказана.
- 1.2. Относительные противопоказания
 - 1.2.1. Клаустрофобия (боязнь замкнутого пространства);
 - 1.2.2. Первый семестр беременности (возможно проведение МРТ-диагностики при наличии направления от врача, дающего согласие на МРТ);
 - 1.2.3. Неадекватное состояние Потребителя (психомоторное возбуждение, либо паническая атака, а также алкогольное или наркотическое опьянение);
 - 1.2.4. Наличие декомпенсированной сердечной недостаточности;
 - 1.2.5. Невозможность сохранить неподвижное положение (как следствие сильных болей);
 - 1.2.6. Тяжелое или очень тяжелое состояние Потребителя;
 - 1.2.7. Необходимость в постоянном мониторинге жизненно важных показателей (таких как артериальное давление ЭКГ и частота дыхания), а также проведения постоянных мероприятий по реанимации (искусственное дыхание тд);
 - 1.2.8. Контрастирование не проводится при острой печеночной или почечной недостаточности;
- 1.3. Необходимо снять перед проведением МРТ зубные брекеты электронные устройства, инсулиновые помпы, слуховой аппарат украшения и пирсинг нижнее белье с люрексом (металлическая нить);
- 1.4. При контрастировании, кормление грудью (необходимо прекратить за сутки до проведения контрастирования и возобновить не ранее чем через сутки после проведения).
 - При наличии следующих заболеваний перед проведением контрастирования необходимо проконсультироваться с врачом: бронхиальная астма, сердечно сосудистые заболевания, обезвоживание, серповидно-клеточная анемия полицитемия миеломы, заболевание почек печени, заболевания, связанные с употреблением таких лекарств как бета-блокаторы интерлейкин.
 - Возможны побочные эффекты при контрастировании: эритема, крапивница гиперемия кожи лица, головокружение головная боль, сонливость, шум в ушах изменение вкусовых ощущений, миалгия, артралгия, снижение аппетита, боль и дрожь, диарея, тошнота, бессимптомное снижение сывороточного железа, одышка.
- 1.5. Противопоказания, указанные в пунктах 1.1.1, 1.1.2, 1.3 (за исключением внутри маточных противозачаточных устройств), касаются и лиц сопровождающих Потребителя при оказании медицинских услуг.
- 1.6. При наличии относительных противопоказаний решение о возможности проведения либо отказе в его проведении принимает врач-специалист, проводящий исследование.