

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
Общества с ограниченной
ответственностью «Лайф Смайл»

_____ Д.Е. Тренина
«01» февраля 2020 г.

ПРАВИЛА

**оказания платных медицинских услуг
в обществе с ограниченной ответственностью «Лайф Смайл»
(медицинской организацией)**

Настоящие правила являются собственностью
Общества с ограниченной ответственностью «Лайф Смайл»

Самара, 2020 год

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания платных медицинских услуг в обществе с ограниченной ответственностью «Лайф Смайл» (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг пациентам (потребителям, заказчикам).

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006, Федерального закона от 21.11.2011 № 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 общества с ограниченной ответственностью «Лайф Смайл» (далее – исполнитель, медицинская организация, организация) и пациентами (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. Основные понятия.

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 (далее - договор);

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;

пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

Термины «Заказчик», «Потребитель» и «Пациент» являются равнозначными и могут применяться как совместно, так и раздельно;

исполнитель - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

В рамках настоящих правил исполнителем является – ООО «Лайф Смайл».

медицинская организация - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

Термины «Исполнитель», «Медицинская организация» и «Организация» являются равнозначными и могут применяться как совместно, так и раздельно.

медицинский работник - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности, либо физическое лицо, которое является индивидуальным

предпринимателем, непосредственно осуществляющим медицинскую деятельность;

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

3. Порядок обращения пациентов

3.1. Прием пациентов в Организации осуществляется по предварительной записи по телефону +7 846 211-05-04, либо при личном посещении Организации, либо путем заполнения формы на сайте Организации <http://lifemile-samara.ru>.

В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.

3.2. Пациент вправе выбрать удобные ему дату и время посещения врача из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема врачом. Выбранные пациентом дата и время заносятся в программу записи пациентов (систему записи пациентов) вместе с контактными данными пациента. Администратор Организации информирует пациента о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру.

3.3. За 1 день до даты посещения, а также в случае отмены приема у врача сотрудник Организации связывается с пациентом для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.

В случае невозможности явиться на прием пациент обязан за 1 час 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.

3.4. Пациенты с острой патологией записываются к врачу на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает требуемый 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 вызова скорой помощи/госпитализации оформляется информированный отказ.

3.5. При обращении в Организацию пациент обязан представить 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.

4. Права и обязанности пациентов

4.1. 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.

4.2. При задержке планового приема более чем на 15 минут по объективным причинам пациенту предлагается:

- лечение в назначенное время у другого свободного врача;
- лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего врача;
- перенос времени приема на другой день. В таком случае пациент вправе отказаться от медицинской услуги.

4.3. Пациент обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- 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 с договором на оказание медицинских услуг, информированным согласием на медицинское вмешательство или отказом от медицинского вмешательства, согласием на обработку персональных данных и подписать их;
- 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 вызова скорой помощи/госпитализации;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья;
- оплатить оказанные медицинские услуги;
- бережно относиться к имуществу Организации;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации.

4.4. 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 врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае если отсутствует риск для жизни и здоровья, такие пациенты удаляются из помещения Организации сотрудниками правоохранительных органов;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- проводить фото- и видеосъемку в помещении Организации;
- посещать Организацию с животными.

5. Условия предоставления платных медицинских услуг

5.1. При заключении договора пациенту 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.

5.2. При предоставлении платных медицинских услуг медицинской организацией соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

5.3. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

6. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах

6.1. Общество с ограниченной ответственностью «Лайф Смайл» предоставляет посредством размещения на своем официальном сайте <http://lifemile-samara.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) информацию, содержащую следующие сведения:

- а) наименование и фирменное наименование;
- б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
- е) сведения о врачах, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- ж) режим работы медицинской организации, график работы врачей, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- з) адреса и телефоны контролирующих органов.

6.2. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках) доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте (холле медицинской организации), что позволяет пациенту свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

6.3. По требованию пациента Исполнитель предоставляет для ознакомления:

- а) копию Устава медицинской организации;
- б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

6.4. При заключении договора по требованию пациента предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- б) информация о конкретном враче, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

6.5. До заключения договора медицинская организация в письменной форме уведомляет пациента о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинской организации (врача, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

7. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

7.1. Договор заключается пациентом и исполнителем в письменной форме. Договор содержит обязательные сведения, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у пациента.

7.3. Медицинская организация самостоятельно определяет цены на предоставляемые платные медицинские услуги.

7.4. На предоставление платных медицинских услуг составляется приложение, в котором указывается перечень, объем, стоимость и сроки оказания медицинских услуг. Приложение является неотъемлемой частью договора.

7.5. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, врач предупреждает об этом пациента. Дополнительные медицинские услуги на возмездной основе без согласия пациента не предоставляются.

7.6. Предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний оказываются без взимания платы.

7.7. В случае отказа пациента после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Медицинская организация информирует пациента о расторжении договора по инициативе пациента, при этом пациент оплачивает медицинской организации, фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

7.8. Предоставленную исполнителем медицинскую услугу пациент оплачивает в сроки и в порядке, которые определены договором. Оплата осуществляется в размере стоимости фактически оказываемых пациенту услуг, в день оказания медицинской услуги, если иные сроки оплаты не согласованы Сторонами в дополнительном соглашении к Договору. Оплата за оказанные медицинские услуги пациент производит в рублях наличными денежными средствами или с использованием банковской карты через кассу Исполнителя.

7.9. Пациенту выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек).

7.10. Исполнителем после исполнения договора выдаются пациенту медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

7.11. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации "Об организации страхового дела в Российской Федерации".

В случае если пациент обслуживается (прикреплен) в рамках договора ДМС от Страховой компании, пациент оплачивает только те услуги, которые не входят в программу обслуживания по ДМС.

8. Порядок предоставления платных медицинских услуг

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

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

8.3. По результатам осмотра пациенту выдается заключение с указанием диагноза и рекомендованным планом лечения.

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

8.5. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача во время приема оговаривается непосредственно с врачом до начала приема.

8.6. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент имеет право непосредственно обратиться к генеральному директору либо администратору Организации или оставить письменную жалобу в книге жалоб и предложений, находящейся у администратора.

8.7. 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 пациенту 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, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

9. Ответственность за нарушение Правил

9.1. 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.

9.2. 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 для жизни и здоровья пациента, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

9.3. 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.