

«Утверждаю»

Главный врач

_____ Я.В. Эрастова

«___» _____ 20__ г.

ПРАВИЛА

записи на консультацию в ООО «Медико-офтальмологический центр «КРОФТ-ОПТИКА»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

Гражданским кодексом РФ;

Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;

Правилами предоставления платных медицинских услуг в ООО «КРОФТ-ОПТИКА» (далее – Правила платных услуг);

Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг пациентам в ООО «Медико-офтальмологический центр «КРОФТ-ОПТИКА» (далее – Положение);

иными нормативными правовыми актами РФ.

1.2. Правила определяют порядок записи пациентов на первичную и повторную консультации врача-офтальмолога и других специалистов Центра (далее – консультации) при оказании платной медицинской помощи.

1.3. Правила обязательны для всех сотрудников Центра, участвующих в процессе записи, и доводятся до сведения пациентов посредством размещения на информационных стендах и официальном сайте Центра.

2. Виды консультаций и условия их предоставления

2.1. В Центре предоставляются следующие виды консультаций:

Первичная консультация – осмотр пациента, обратившегося впервые по данному заболеванию или с профилактической целью.

Повторная консультация – осмотр пациента, находящегося на динамическом наблюдении или проходящего лечение по поводу ранее установленного диагноза у специалиста Центра.

Консультация в рамках отдельного медицинского вмешательства – по желанию пациента может быть проведена в объеме, превышающем стандарт медицинской помощи, либо в виде отдельной консультации, что оформляется письменным согласием пациента (п. 11 Положения).

2.2. Все платные консультации предоставляются на основании письменного договора, заключаемого между пациентом (потребителем, заказчиком) и Центром (п. 7 Правил платных услуг, раздел IV Положения).

2.3. Медицинская помощь организуется в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями и стандартами, утвержденными Минздравом России (п. 10 Положения).

2.4. Неотложная помощь при острых состояниях (внезапная потеря зрения, травма и т.п.) оказывается без предварительной записи.

3. Способы записи на консультацию

3.1. Запись на плановую консультацию производится следующими способами:

Личное обращение к администратору Центра в часы работы.

По телефонам: (4725) 397-307; 313-595; 42-22-88 (колл-центр Центра).

Через официальный сайт Центра (при наличии технической возможности – с возможностью дистанционного заключения договора в порядке, предусмотренном разделом VI Положения).

По направлению врача другой медицинской организации (желательно, но не обязательно – п. 5 Правил платных услуг).

3.2. При записи пациенту необходимо сообщить:

фамилию, имя, отчество (при наличии);

дату рождения;

контактный телефон;

цель обращения (краткие жалобы / предполагаемый объем помощи);

желаемые дату и время.

3.3. Запись на повторную консультацию может быть произведена лечащим врачом по окончании приёма с отметкой в медицинской карте, а затем подтверждена через администратора.

4. Порядок оформления и информирования пациента

4.1. В день приёма пациент обязан явиться к администратору за 15 минут до назначенного времени для:

оформления медицинской карты (при первичном обращении);

подписания договора на предоставление платных медицинских услуг (в 2 экземплярах, если заказчик и потребитель – одно лицо, или в 3 экземплярах при участии отдельного заказчика);

подписания информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;

получения информации об условиях оказания услуги, о враче, о стоимости и порядке оплаты.

4.2. При записи (по телефону или через сайт) пациент информируется:

о необходимости заключения письменного договора;

о перечне документов, которые нужно иметь при себе (паспорт, данные предыдущих обследований);

о сроках ожидания плановой консультации;

о том, что полный перечень платных услуг с ценами, сведения о врачах, график их работы, образцы договоров размещены на информационных стендах и на сайте Центра (п. 16, 17 Положения);

о праве получить информацию о состоянии здоровья в доступной форме после оказания услуги (п. 37 Положения).

4.3. Подтверждение записи может направляться пациенту по телефону, SMS или электронной почте с указанием даты, времени и телефонов для отмены.

5. Документы, предъявляемые при заключении договора

5.1. Для заключения договора пациент (заказчик, законный представитель) обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт, для детей – свидетельство о рождении).

5.2. Рекомендуются предоставить имеющиеся медицинские документы (выписки, заключения, результаты анализов), относящиеся к цели обращения.

5.3. При обращении в рамках договора ДМС – дополнительно предъявляется направление страховой компании.

6. Оплата консультации

6.1. Оплата медицинской услуги производится после подписания договора в кассу Центра. Пациенту выдаётся кассовый чек или бланк строгой отчётности (п. 30-31 Положения).

6.2. В стоимость консультации входят все необходимые расходные материалы и медикаменты, используемые во время приёма (п. 11 Правил платных услуг).

6.3. Если в ходе консультации выявляется необходимость дополнительных платных услуг, не предусмотренных договором, они предоставляются только после подписания дополнительного соглашения или нового договора (п. 26 Положения).

7. Отмена, перенос и неявка

7.1. Пациент обязан предупредить Центр о невозможности явки на консультацию не менее чем за 24 часа по телефонам: (4725) 397-307; 313-595; 42-22-88 (п. 13 Правил платных услуг). При соблюдении этого условия запись может быть перенесена на другое удобное время либо произведён возврат денежных средств в порядке, предусмотренном разделом 8 настоящих Правил.

7.2. Опоздавший пациент считается не явившимся (п. 14 Правил платных услуг). Ему необходимо обратиться к администратору для перезаписи. Приём возможен только при наличии свободного времени у врача в тот же день.

7.3. При неявке без предварительного предупреждения (менее чем за 24 часа) Центр оставляет за собой право предложить запись на другие даты с учётом загрузки специалистов.

8. Возврат денежных средств

8.1. Возврат денежных средств осуществляется в следующих случаях (п. 9 Правил платных услуг, п. 28, 39 Положения):

при отказе пациента от медицинской услуги до её начала (при условии предупреждения за 24 часа);

при наличии противопоказаний к проведению услуги;

при невозможности пациента явиться в назначенное время и отсутствии у Центра возможности предложить другое время;

при наличии медицинских показаний для замены одной услуги на другую;

при ненадлежащем оказании услуги Центром.

8.2. Если пациент отказывается от услуги после заключения договора, но до её фактического начала, и предупредил об этом менее чем за 24 часа, Центр вправе удержать фактически понесённые расходы (п. 28 Положения).

8.3. Возврат производится в кассе Центра при предъявлении документа, удостоверяющего личность, кассового чека и письменного заявления, заверенного руководителем (п. 10 Правил платных услуг).

9. Права и обязанности сторон

9.1. Пациент обязан:

соблюдать настоящие Правила;

являться на приём вовремя, в трезвом состоянии;

своевременно (за 24 часа) предупреждать об отмене или переносе записи;

соблюдать режим лечения и правила поведения в медицинской организации (п. 19 Положения);

выполнять указания врача и не скрывать информацию о состоянии здоровья.

9.2. Центр обязан:

обеспечить приём пациента квалифицированным специалистом в назначенное время;

предоставить полную и достоверную информацию об услугах, врачах, стоимости;

сохранять врачебную тайну и конфиденциальность персональных данных;

при задержке приёма по вине Центра более чем на 20 минут предложить пациенту ожидание, запись на другое время либо возврат денежных средств (при отказе от услуги).

9.3. До заключения договора пациент письменно уведомляется о том, что несоблюдение рекомендаций врача может снизить качество услуги или отрицательно сказаться на здоровье (п. 23 Положения).

10. Рассмотрение обращений

10.1. Жалобы, предложения и требования, связанные с записью или качеством услуг, принимаются у главного врача или уполномоченного им лица в письменной форме, в том числе дистанционным способом (раздел VI Положения).

10.2. Срок рассмотрения обращения – 10 рабочих дней с момента регистрации. Ответ направляется способом, указанным заявителем.

11. Заключительные положения

11.1. Настоящие Правила вступают в силу с даты утверждения приказом главного врача.

11.2. Изменения и дополнения вносятся в том же порядке.

11.3. Один экземпляр Правил хранится у администратора и доступен для ознакомления в течение всего рабочего времени Центра.