

«Утверждаю»

Главный врач

\_\_\_\_\_ Я.В. Эрастова

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## ПРАВИЛА

записи на инструментальные обследования

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 инструментальные обследования, проводимые в Центре. Все обследования являются исключительно инструментальными, без забора биологических материалов (крови, мазков, тканей и т.п.).

1.3. Перечень доступных инструментальных обследований (авторефрактометрия, оптическая когерентная томография, фундус-снимки, ультразвуковое исследование глаза, периметрия, биометрия и др.) и цены на них размещены на информационных стендах и на официальном сайте Центра.

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

### 2. Виды инструментальных обследований и условия их предоставления

2.1. В Центре проводятся:

первичное инструментальное обследование – назначенное врачом Центра или выполненное по самостоятельному обращению пациента;

повторное инструментальное обследование – в рамках динамического наблюдения или контроля после лечения;

обследование в объёме отдельного медицинского вмешательства – по желанию пациента может выполняться вне полного стандарта медицинской помощи, что оформляется письменным согласием (п. 11 Положения).

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

2.3. Инструментальные обследования проводятся в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями и стандартами, утверждёнными Минздравом России (п. 10 Положения).

2.4. При возникновении неотложных состояний, требующих немедленного инструментального исследования по жизненным показаниям (например, инородное тело, острая сосудистая патология), обследование выполняется без предварительной записи.

### 3. Способы записи на обследование

3.1. Запись на плановое инструментальное обследование производится:

лично через администратора Центра в часы работы;

по телефонам: (4725)397-307; 313-595, 42-22-88;

через официальный сайт Центра (при наличии возможности дистанционной записи с последующим оформлением договора согласно разделу VI Положения);

по направлению врача (желательно, но не обязательно – п. 5 Правил платных услуг).

3.2. При записи пациент сообщает:

фамилию, имя, отчество;

дату рождения;

контактный телефон;

вид требуемого обследования (если известно) или цель обращения;

желаемые дату и время.

3.3. Запись на повторное обследование может быть инициирована лечащим врачом Центра по завершении приёма, после чего пациент подтверждает время у администратора.

### 4. Порядок оформления и информирования пациента

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

оформления/подтверждения медицинской карты (при первичном обращении);

подписания договора на предоставление платных медицинских услуг (в 2 экземплярах, либо в 3 при участии отдельного заказчика);

подписания информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;

получения информации о ходе обследования, возможных рисках и правилах подготовки (если требуется).

4.2. При записи пациенту предоставляется следующая информация:

о необходимости заключения письменного договора;

о документах, которые нужно иметь при себе (паспорт, при необходимости – направление, данные предыдущих осмотров);

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

о необходимости специальной подготовки, если таковая требуется для конкретного обследования (например, отказ от контактных линз за определённое время, медикаментозное расширение зрачка). Пациент предупреждается, что несоблюдение подготовки может привести к невозможности выполнения обследования либо к снижению его качества.

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

## 5. Документы, предъявляемые при заключении договора

5.1. Пациент (заказчик, законный представитель) обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт; для детей – свидетельство о рождении).

5.2. Рекомендуется иметь при себе имеющиеся медицинские документы (выписки, результаты предыдущих обследований, заключения врачей), относящиеся к цели обследования.

5.3. При обращении по договору ДМС дополнительно предъявляется направление страховой компании.

## 6. Оплата обследования

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

6.2. В стоимость инструментального обследования включены все необходимые расходные материалы и медикаменты, используемые непосредственно во время исследования (гель для УЗИ-датчиков, глазные капли для анестезии/расширения зрачка, одноразовые насадки и т.п.) (п. 11 Правил платных услуг).

6.3. Если в процессе выполнения основного обследования выявляется необходимость дополнительных инструментальных исследований, не предусмотренных договором, они проводятся исключительно после подписания дополнительного соглашения или нового договора (п. 26 Положения).

6.4. После завершения обследования пациент вправе получить результаты в виде распечатанных снимков, протоколов, заключений, а также, при технической возможности, в электронном виде – без дополнительной платы (п. 22 (м) Положения).

## 7. Отмена, перенос и неявка

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

7.2. Опоздавший пациент считается не явившимся (п. 14 Правил платных услуг). Он обращается к администратору для перезаписи. Приём возможен только при наличии свободного времени у специалиста и отсутствии следующей записи.

7.3. При неявке без предварительного предупреждения (менее чем за 24 часа) Центр вправе предложить запись на другие даты с учётом загруженности персонала.

## 8. Возврат денежных средств

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

отказ пациента от обследования до его начала (при условии предупреждения за 24 часа);

отсутствие медицинских показаний или наличие противопоказаний к проведению обследования;

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

медицинские показания для замены одного обследования другим;

ненадлежащее оказание услуги Центром.

8.2. Если пациент отказывается от обследования после заключения договора, но до его начала, и предупредил 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 в назначенное время, предупреждать об отмене или переносе записи (за 24 часа);

выполнять рекомендации по подготовке к обследованию, полученные при записи;

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

немедленно сообщать врачу о любых неприятных ощущениях во время процедуры.

### 9.2. Центр обязан:

провести инструментальное обследование в полном объёме, указанном в договоре, с использованием исправного оборудования;

предоставить достоверную информацию об обследовании, его целях, возможных рисках и правилах подготовки;

сохранять врачебную тайну и конфиденциальность персональных данных;

при задержке обследования по вине Центра более чем на 20 минут предложить пациенту ожидание, запись на другое время либо, при отказе от услуги, возврат денежных средств в установленном порядке.

9.3. До заключения договора пациент письменно уведомляется о том, что несоблюдение указаний медицинского персонала (в том числе по подготовке) может снизить качество обследования или сделать его проведение невозможным (п. 23 Положения).

## 10. Рассмотрение обращений

10.1. Все жалобы, предложения и требования, связанные с записью или качеством инструментальных обследований, принимаются у главного врача или уполномоченного им лица в письменной форме, в том числе дистанционным способом.

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.