**"УТВЕРЖДАЮ"**

Главный врач ООО «АЛЬМЕГА»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Ю.Альбиков

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг**

 **пациентам ООО «АЛЬМЕГА»**

Волгоград, 2017 г.

**1.Общие положения**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Гражданским кодексом Российской Федерации (части 1 и 2); Федеральным законом  от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Федеральным законом от 04.05.2011 N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности"; Законом Российской Федерации  от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"; Законом Волгоградской области от 31.12.2008 N 1837-ОД "Об охране здоровья граждан в Волгоградской области"; постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»; и другими нормативно-правовыми актами РФ.

Клиника предоставляет платные медицинские услуги на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

**2. Оформление отношений с пациентами**

2.1. С каждым пациентом клиники заключается двусторонний договор об оказании платных медицинских услуг.  В Договоре прописывается стоимость медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты, сроки и условия оказания медицинских услуг, ответственность сторон за невыполнение условий Договора.

2.2. Если  при оказании медицинской услуги возникла необходимость оказания дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных Договором, и существенного превышения по этой причине приблизительной сметы расходов, Исполнитель обязан своевременно предупредить об этом пациента.

2.3. Пациент обязан оплатить оказанную  Исполнителем медицинскую услугу в сроки и порядке, определенном Договором, путем внесения наличных или безналичных денег непосредственно в кассу  медицинского центра.

2.4. После оказания медицинских услуг пациенту выдаются:

 - при приеме у врача - специалиста: консультативное заключение;

- при прохождении эндоскопических исследований – заключение врача;

- при прохождении ультразвукового исследования - заключение врача;

- при сдаче лабораторных анализов – результаты на бумажном носителе;

- при расчете – документ, подтверждающий произведенную оплату оказанных медицинских услуг – бланк строгой отчетности.

2.5. По требованию пациента, оплатившего услуги, выдатается справка об оплате оказанных медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ  установленной формы.

**3. Предоставление медицинских услуг**

3.1. Прием в ООО «АЛЬМЕГА» осуществляется по предварительной записи по телефону или при обращении в регистратуру. При наличии свободного времени у врача возможен прием без предварительной записи. Забор анализов осуществляется без предварительной записи строго в установленные часы забора.

3.2. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя.

3.3. Пациент или его законный представитель имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных статьей 84 Федерального закона. При отказе от медицинского вмешательства гражданину или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается пациентом либо его законным представителем, а также медицинским работником.

3.4. Виды и стоимость медицинских услуг, оказываемых ООО «АЛЬМЕГА», определяются Прейскурантом, утвержденным  главным врачом. Действующий прейскурант находится у администратора и на сайте клиники.

3.5. Накануне дня приема регистратура осуществляет предварительное уведомление пациентов с целью оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы врачей.

ООО «АЛЬМЕГА» не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить пациента об изменениях в приеме из-за: неверно указанного телефона, выключенного телефона, а также в случае, если пациент не отвечает на входящие звонки.

3.6. Пациенту следует прибыть в клинику примерно за 10 минут до начала приема для надлежащего оформления документов в регистратуре и своевременного начала приема. В случае опоздания пациента на прием более чем на 10 минут ООО «АЛЬМЕГА» вправе отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих пациентов. В этом случае пациент может записаться на прием к специалисту на свободное время.

3.7. Сроки готовности анализов уточняются пациентом в регистратуре.

3.8. Результаты анализов выдаются пациенту или его представителю только при наличии договора с чеком или документа, удостоверяющего личность.

3.9. Манипуляции процедурного кабинета проводятся после оформления процедурной карты и оплаты медицинской услуги в кассу медицинского центра.

**4. Осмотр и диагностика**

4.1. Определение объема медицинских услуг, которые должны быть предоставлены с учетом состояния здоровья пациента, осуществляется лечащим врачом по результатам осмотра пациента

4.2. В случае необходимости, для установления диагноза лечащий врач имеет право назначить пациенту проведение лабораторной и/или функциональной диагностики.

4.3. По результатам осмотра врач обязан объяснить пациенту в доступной форме:

4.3.1. Состояние здоровья пациента, прогноз возможного развития выявленных заболеваний, наличие рисков для жизни и здоровья.
4.3.2.Назначение проведения лабораторной и/или функциональной диагностики.
4.3.3. Рекомендации врача относительно медицинских услуг, которые должны быть предоставлены пациенту с учетом состояния его здоровья, их содержание.

**5. Решение споров с пациентами**

5.1. В отношениях с пациентами ООО «АЛЬМЕГА» применяет все возможные меры для урегулирования споров и спорных ситуаций по взаимному согласию с пациентом.

 5.2. Претензии и жалобы пациентов подаются в устной форме непосредственно главному врачу ООО «АЛЬМЕГА» в установленные часы приема или в письменном виде. Жалобы, поданные в письменном виде, рассматриваются комиссией ООО «АЛЬМЕГА» по разбору жалоб на очередном заседании. Принятое решение комиссии доводится до сведения пациента.

5.3. Если для рассмотрения жалобы и принятия по ней решения необходимо проведение осмотра пациента или дополнительных диагностических мероприятий, ООО «АЛЬМЕГА» рассматривает поданную пациентом жалобу только после проведения таких мероприятий.

5.4.Проведение мероприятий по осмотру и диагностике осуществляется по согласованию с пациентом.

5.5. Во время рассмотрения жалобы главный врач имеет право требовать от пациента предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения жалобы по существу.

5.6. В случае прохождения пациентом независимой экспертизы по вопросам предоставления медицинских услуг ООО «АЛЬМЕГА», пациент обязан сообщить в клинику письменно о дате и времени проведения соответствующей экспертизы с целью обеспечения присутствия представителя клиники при проведении экспертизы.

**6. Конфиденциальность**

6.1. Информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья гражданина, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

6.2. Врачи, медицинский персонал и другие сотрудники ООО «АЛЬМЕГА», которым в связи с выполнением профессиональных или служебных обязанностей стали известны сведения, составляющие врачебную тайну, не имеют права разглашать эти сведения, кроме случаев предусмотренных действующим законодательством РФ.

6.3. ООО «АЛЬМЕГА» гарантирует конфиденциальность сведений, полученных от пациента и составляющих врачебную тайну.

6.4. Во исполнение требований Федерального закона от 27 июля 200 6 г. № 152 – ФЗ «О  персональных данных» в клинике проводится защита персональных данных.

**Раздел 7. Права и обязанности пациентов**

7.1.Пациент имеет право на:

7.1.1.уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
7.1.2.обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
7.1.3. получение от ООО «АЛЬМЕГА» для ознакомления в доступной для понимания и восприятия форме любых сведений о состоянии своего здоровья, протекании лечения, данных промежуточных обследований, результатов анализов;
7.1.4.отказ от медицинского вмешательства (в письменной форме);

7.2.Пациент имеет и другие права, предусмотренные действующим законодательством РФ.

7.3.Пациент обязан:

7.3.1.оплатить услуги в порядке, установленном договором об оказании медицинских услуг и настоящими Правилами.
7.3.2.информировать медицинский персонал клиники (в т.ч. лечащиего врача) до оказания медицинской услуги о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению каких-либо лекарственных препаратов и/или процедур;

7.3.3.выполнять указания медицинского персонала клиники;

7.3.4.соблюдать настоящие Правила оказания медицинских услуг;

7.3.5. сообщать лечащему врачу (медицинскому персоналу) обо всех изменениях самочувствия при получении или непосредственно после получения медицинских услуг.

7.3.6.соблюдать порядок надлежащей подготовки к лабораторным  исследованиям и другим методам диагностики.
Информация по порядку подготовки к исследованиям доводится регистратурой клиники при осуществлении предварительной записи. ООО «АЛЬМЕГА» не гарантирует достоверность результатов полученных при осуществлении диагностики пациентов не надлежаще подготовленных к исследованиям.
7.3.7.строго соблюдать санитарно-эпидемиологический режим, установленный в клинике. В период с сентября по май все пациенты и сопровождающие их лица без исключения могут находиться в помещениях клиники (за исключением холла перед регистратурой) только в бахилах и без верхней одежды. В период с июня по август пациенты должны быть в бахилах при посещении процедурных и манипуляционных кабинетов. Верхняя одежда для временного хранения сдается в гардероб, там же получаются бахилы на каждого посетителя.
Пациентам и другим посетителям в помещениях Медицинского центра запрещено курение, распитие спиртных напитков, прием пищи.
Клиника вправе отказать в заключении договора или приостановить оказание медицинских услуг пациентам, нарушающим санитарно-эпидемиологический режим, установленный в клинике, а также действующее санитарное законодательство.

7.4. Пациент несет и другие обязанности, предусмотренные действующим законодательством РФ

**8. Права и обязанности ООО «АЛЬМЕГА»**

8.1.Клиника и медицинский персонал обязаны:

8.1.1. Руководствоваться стандартами оказания медицинской помощи, требованиями профессиональной этики.

8.1.2. Сохранять врачебную тайну.

8.1.3.Предоставлять своевременную и квалифицированную медицинскую помощь пациенту.
8.1.4. Разъяснять пациенту в доступной форме информацию о состоянии его здоровья, предложенном плане лечения и другую информацию, необходимую для принятия пациентом решения относительно объема и порядка предоставления медицинских услуг.

8.2. ООО «АЛЬМЕГА» и медицинский персонал при предоставлении медицинских услуг имеют право:
8.2.1. Отказаться от дальнейшего ведения пациента, если последний не выполняет медицинских предписаний или  требования настоящих Правил.

 8.2.2. Приостановить предоставление в случае отказа и/или задержки пациентом оплаты за предоставляемые пациенту медицинские услуги.

 8.2.3.Присутствовать при проведении независимой экспертизы качества предоставленных пациенту медицинских услуг.