

Правила

Предоставления платных медицинских услуг в ООО «Альтамед-С»

1. Общие положения

- 1.1. Правила предоставления платных медицинских услуг в ООО «Альтамед-С» (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим оказание пациентам платных медицинских услуг.
- 1.2. Настоящие правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 1.3. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.
- 1.4. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном киоске, информационных папках, а также на сайте клиники в сети «Интернет» www.altamed-c.ru.
- 1.5. При обращении в ООО «Альтамед-С» пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

2. Порядок предоставления платных медицинских услуг.

- 2.1. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении к администратору или по телефону 8-495-255-44-50 (многоканальный), а также через сайт медицинской организации в сети «Интернет» www.altamed-c.ru.
- 2.2. Дату и время на плановый прием пациент выбирает из предложенных администратором свободных временных интервалов. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить администратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.
- 2.3. Пациенты с неотложными состояниями записываются в день обращения к врачу на ближайшее свободное время. Врач оказывает необходимый объем помощи для снятия неотложного состояния. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием в регистратуре.
- 2.4. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.
- 2.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившееся время приема предложить другому пациенту.
- 2.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.
- 2.7. Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой день.
- 2.8. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного приема.
- 2.9. При первичном обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:

а) население, обслуживаемое за счет личных средств:
- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- СНИЛС (при оформлении листка нетрудоспособности);

б) население, обслуживаемое по программе ДМС:
- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- Полис добровольного медицинского страхования;
- СНИЛС (при оформлении листка нетрудоспособности).

2.10. При повторных посещениях пациенты предъявляют документ удостоверяющий личность (паспорт), а при необходимости полис ДМС.

2.11. Пациент предоставляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты пациента (далее Медицинская карта). Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет администратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

2.12. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, паспортную часть в договоре на оказание платных медицинских услуг и информированных согласиях на медицинское вмешательство.

2.13. Пациент ожидает время приема в холле медицинской организации. В кабинет входит только по приглашению врача.

2.14. С ценами на медицинские услуги, оказываемыми в ООО «Альтамед-С», пациенты могут ознакомиться на сайте организации и у администратора.

2.15. Медицинские услуги оказываются пациентам после заключения договора на оказание платных медицинских услуг, оформления титульного листа медицинской карты пациента и подписание информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Договор с Пациентом заключается в 2-х экземплярах с предоставлением одного из них пациенту.

2.16. Оплата медицинских услуг производится в кассу ООО «Альтамед-С» за наличный и безналичный расчет (через терминал) с предоставлением чека, а также возможна оплата по безналичному расчету при приеме по ДМС.

3. Технология оказания платных медицинских услуг

3.1. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

3.2. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

3.3. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

3.4. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним - добросовестно его соблюдать.

3.5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

3.6. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

3.7. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

3.8. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также, если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства. Отказаться в исполнении медицинских услуг пациенту без какой-либо юридической ответственности при наличии на момент обращения противопоказаний, при нахождении пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случае осуществления пациентом действий, нарушающих общепринятые нормы морали и нравственности, санитарно-эпидемический режим, угрожающих жизни и здоровью персонала, третьих лиц, имуществу медицинской организации, при оскорбительном либо уничижительном стиле общения с медицинским персоналом ООО «Альтамед-С».

4. Порядок разрешения конфликтов

4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к генеральному директору или заместителю генерального директора, ответственной за медицинскую деятельность (согласно графика приема граждан).

4.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений пациентов».

4.3. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.5. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится ООО «Альтамед-С», по адресу: 143005, Московская обл., Одинцовский г.о., г.Одинцово, б-р маршала Крылова д.23, пом.. Время приема: с 9-00 до 18-00.

4.6. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

4.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту (или его доверенному лицу) дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Ответственность за нарушение правил

5.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, 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 здоровья пациента.

5.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники медицинского центра «Альтамед-С» вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудника полиции.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.