

Правила предоставления медицинских услуг в ООО «ММЦ Профмедицина»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, 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», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ от 08.07.1997 № 828 «Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006» Уставом Общества с ограниченной ответственностью «ММЦ Профмедицина» (юр. адрес: 194044, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Сампсониевское, пр-кт Финляндский, д. 4, литера А), иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Правила предоставления медицинских услуг (далее именуемые - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом, именуемом далее Потребитель, или его представителем, имеющим право представлять интересы потребителя в соответствии с требованиями законодательства РФ, именуемым далее Законный представитель, а также третьими лицами, выступающими в роли плательщиков за оказанные медицинские услуги Потребителю, именуемые далее Заказчик, и медицинской организацией ООО «ММЦ Профмедицина» (далее – МО).

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех Потребителей, Законных представителей и Заказчиков медицинских услуг, сотрудников МО, а также иных лиц, посетивших МО. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав Потребителя, определяют нормы поведения Потребителей в МО при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими МО, а также сотрудников МО.

1.4. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах МО, а также на сайте МО в сети «Интернет»: <https://pm.groupmmc.ru/>.

2. Информация о правилах оказания платных медицинских услуг.

2.1. Правила оказания платных медицинских услуг в МО установлены в соответствии с действующим законодательством (ст. 84 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации № 323-ФЗ от 21.11.2013 года, Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006»).

2.2. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями; на основе клинических рекомендаций; с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации. Информация о стандартах медицинской помощи и клинических рекомендациях представлена на сайте МО в сети «Интернет» <https://pm.groupmmc.ru/>.

2.3. Медицинские услуги назначаются (рекомендуются к проведению) в соответствии со стандартами медицинской помощи. По просьбе Потребителя (Законного представителя) объем платных медицинских услуг может быть скорректирован как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения.

2.4. При получении платных услуг отношения между Потребителем (Законным представителем, Заказчиком) и МО оформляются Договором об оказании платных медицинских услуг (далее по тексту – договор). В случае получения услуг несовершеннолетним Потребителем договор об оказании платных медицинских услуг заключается с его Законным представителем. В случае оплаты услуг третьим лицом оформляется соответствующая форма договора с Заказчиком в интересах Потребителя (Потребителей).

2.5. В соответствии с требованиями ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина.

2.6. Потребитель (Законный представитель, Заказчик) обязан оплатить предоставленную медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором. Форма договора представлена на информационных стойках МО.

Потребителю (Законному представителю, Заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, Акт об оказанных услугах). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.

3. Порядок обращения Потребителя.

3.1. Медицинские услуги в МО оказываются на основании предварительной записи, за исключением экстренной и неотложной помощи.

3.2. Для предварительной записи Потребитель может обратиться к администратору на ресепшен, позвонить по телефону контакт-центра +7 (812) 406-88-88 (круглосуточно) или оставить заявку на сайте <https://pm.groupmmc.ru/>.

3.3. За 15 минут до назначенного времени приема врача Потребителю необходимо обратиться на ресепшен для регистрации и оформления необходимых документов. При обращении Потребитель в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий личность – паспорт (Постановление Правительства РФ от 08.07.1997 № 828 (ред. от 20.11.2018) «Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации») или другой документ, удостоверяющий личность, действительный на территории Российской Федерации. СНИЛС достаточно предъявить однократно при оформлении первичной медицинской документации для внесения в электронную медицинскую карту Потребителя.

3.4. График работы отделений медицинского центра установлен по будним дням с 08:00 до 20:00, в субботу с 9:00 до 20:00, в воскресенье с 08:00 до 18:00. Режим работы в праздничные дни устанавливаются приказом исполнительного директора МО. Информация об изменении режима работы размещается на сайте МО и в зонах ресепшен.

3.5. Проход в амбулаторно-поликлиническое отделение возможен для Потребителей, Законных представителей и сопровождающих их лиц при наличии предварительной записи к врачу. Потребителю необходимо обратиться на ресепшен для идентификации и проверки наличия записи.

3.6. Оплата Медицинских услуг осуществляется Потребителем (Законным представителем, Заказчиком) непосредственно после оказания услуги.

3.7. В случае опоздания Потребителя более, чем на 15 (пятнадцать) минут, МО вправе отменить прием или перенести его на другое время, согласованное с Потребителем.

3.8. В случае невозможности явки в согласованное время Потребитель не позднее чем за 6 (шесть) часов предупреждает об этом Исполнителя по телефону +7 (812) 406-88-88, либо путем ответа на SMS-информирование о предстоящем приеме, предусматривающее автоматическую форму отмены визита.

3.9. Для получения амбулаторной медицинской помощи по неотложным показаниям помощь оказывается в день обращения не позднее, чем через два часа с момента обращения (в связи с

признаками острого заболевания или обострении хронических заболеваний). Для получения амбулаторной медицинской помощи по экстренным показаниям помощь оказывается незамедлительно.

3.10. При состояниях, угрожающих жизни и здоровью Потребителя, он может самостоятельно обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 112.

3.11. При первичном обращении сотрудник ресепшен МО на основании документа, удостоверяющего личность, оформляет Медицинскую карту Потребителя, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма № 025/у), согласие на обработку персональных данных, договор на оказание платных услуг при получении первичной медико-санитарной помощи в условиях МО.

3.12. В амбулаторную карту вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, номер страхового пенсионного свидетельства (СНИЛС), номер мобильного телефона, адрес электронной почты.

3.13. В случае оформления карты несовершеннолетнего, помимо его данных, вносятся данные его законных представителей. До 15 лет несовершеннолетний пациент может посещать МО только в сопровождении законного представителя или лица, имеющего доверенность, оформленную законным представителем, на сопровождение ребенка. Несовершеннолетний пациент старше 15 лет может самостоятельно подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и согласие на обработку персональных данных, за исключением случаев, установленных законодательством РФ.

3.14. При оказании услуг в отделении стоматологии оформляется карта стоматологического пациента.

3.15. При оказании услуг на выезде оформляется карта помощи на дому.

3.16. Медицинская карта и иные учетно-оперативные документы, регламентированные приказами Министерства Здравоохранения Российской Федерации (Комитета Здравоохранения Санкт-Петербурга), являются собственностью МО и подлежат хранению в МО.

3.17. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам Потребитель может получить на ресепшен МО и в контакт-центре.

3.18. Права и обязанности Потребителя:

3.19. Права и обязанности Потребителей устанавливаются в соответствии с требованиями Федерального Закона РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.20. При получении медицинской помощи Потребитель имеет право на:

- выбор лечащего врача в соответствии с действующим законодательством;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов медицинской организации;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья; • защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также персональных данных пациента;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов; • получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программы добровольного медицинского страхования, а также на платной основе;

3.21. Потребитель обязан:

- ознакомиться с настоящими Правилами;
- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от предложенных методов обследования, медицинских вмешательств;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; не допускать сознательное сокрытие или предоставление недостоверной информации о состоянии своего здоровья;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделение МО осуществляется в сменной обуви или бахилах, верхняя одежда сдается в гардероб) и другие правила, утвержденные приказом исполнительного директора МО;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание отдельных категорий граждан, в соответствии с законодательством РФ, в том числе, но не ограничиваясь:

1) Герои Социалистического труда;

2) Полные кавалеры ордена Трудовой Славы ст. 1.1, 5 ФЗ от 09.01.1997 № 5-ФЗ

«О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»;

3) Инвалиды войны, пп. 28 п. 1 ст. 14 ФЗ от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;

4) Участники Великой Отечественной войны пп.19 п. 1 ст. 15 ФЗ от 12.01.1995 № 5-ФЗ;

5) Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» пп.15 п.1 ст. 18 ФЗ от 12.01.1995 № 5 – ФЗ;

6) герои Советского Союза;

7) герои Российской Федерации;

8) полные кавалеры ордена Славы (ст. 1.1, 7 Закона РФ от 15.01.1993 № 4301-1

«О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»);

9) инвалиды I и II групп (абз. 6 п. 1 Указа президента РФ от 02.10.1992 № 1157)

- бережно относиться к имуществу МО;
- соблюдать тишину в кабинетах и коридорах медицинских подразделений, звук мобильного телефона должен быть выключен;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- при обнаружении источников пожара, неизвестных предметов и иных источников, угрожающих безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу; • соблюдать правила запрета курения.

3.22. Запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения МО огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы, и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- проносить в здания и помещения МО крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в помещениях МО без разрешения сотрудников МО;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- выносить из помещения МО имущество клиники и документы, полученные для ознакомления без разрешения сотрудников МО;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов без разрешения сотрудников МО;
- размещать в МО объявления без разрешения администрации МО;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации МО;
- посещать медицинские подразделения с домашними животными;
- выполнять в клинике функции торговых агентов, представителей;
- находиться в помещениях МО в верхней одежде, грязной обуви;
- приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении.

4. Порядок рассмотрения обращений (жалоб).

4.1. Обращения (жалобы) Потребителя (Законного представителя) рассматриваются должностными лицами МО в сроки, установленные законодательством РФ.

Оформить обращение (жалобу) можно следующими способами:

- составить письменное обращение (жалобу), запросив бланк обращения (жалобы) у администратора;
- обратиться устно к администратору для составления опосредованной жалобы;
- оформить отзыв в «Книге отзывов и предложений»;
- направить обращение на сайт МО <https://pm.groupmmc.ru/>.

4.2. К главному врачу МО можно обратиться в установленные часы приема, записавшись на ресепшен или через контакт-центр. Информация о часах приема представлена на сайте МО.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья Потребителя.

5.1. Потребитель имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в МО информацию о состоянии своего 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется Потребителю (Законному представителю) лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Потребителю против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам). Перечень лиц, которым Потребитель разрешает сообщать информацию о состоянии своего здоровья указывается им в информированном согласии на обработку персональных данных. В случае отказа Потребителя от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Потребитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Согласно действующему законодательству, выдача медицинских карт на руки Потребителю (Законному представителю) возможна только с разрешения Администрации, по его личному заявлению в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента». Самовольное изъятие медицинской карты и вынос ее за пределы МО не допускается.

5.6. Потребитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Бланк заявления установленного образца можно получить на ресепшен. Основания предоставления медицинских документов (их копий) и выписок установлены законодательством РФ. Медицинская документация предоставляется Потребителю по его запросу в течение 10 рабочих дней. В течение 2 дней с момента обращения Потребитель должен быть проинформирован о дате и месте получения медицинской документации.

5.7. Законному представителю Потребителя информация предоставляется в соответствии с законодательством РФ.

5.8. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Потребителя (Законного представителя) только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. Порядок оформления листков нетрудоспособности.

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность Потребителя, являются листок нетрудоспособности установленной формы или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений,

сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством РФ порядке.

6.4. Листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

7. Регулирование иных отношений.

7.1. Отношения между МО и Потребителем (Законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.