

Правила предоставления платных медицинских услуг

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а так же Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. и Федеральным законом «О защите прав потребителей в РФ» № 2300-1 от 07.02.1992 г.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей, условия и порядок предоставления платных медицинских услуг, порядок их оплаты в ООО Клиника Стандарт Пенза (далее по тексту Клиника).

1.3. Настоящие правила размещаются в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Клиники www.standardclinics.com

1.4. Основной формой оказания медицинской помощи (медицинских услуг) в Клинике является плановая медицинская помощь – медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

1.5. Условия оказания медицинской помощи (медицинских услуг) – амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения).

1.6. Клиника оказывает платные медицинские услуги в области офтальмологии на основании Лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Министерством Здравоохранения Пензенской Области в соответствии с номенклатурой работ и услуг, предусмотренной приложением к лицензии:

При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии, медицинской оптике, операционному делу, организации сестринского дела, сестринскому делу; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: терапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:

анестезиологии и реаниматологии, организации здравоохранения и общественному здоровью, офтальмологии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара по: организации здравоохранения и общественному здоровью, офтальмологии. При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе временной нетрудоспособности.)

1.7. Клиника расположена по адресу: г. Пенза, ул. Красная 19, офис 2.

1.8. Режим работы Клиники: ежедневно с 8-00 до 19-00, без перерывов и выходных.

1.9. Перечень услуг (Прайс) оказываемых Клиникой платных медицинских услуг, с указанием их наименования и стоимости размещен на информационном столе в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Клиники www.standardclinics.com

2. Правила поведения пациента в Клинике

2.1. Пациент (Посетитель) обязан надеть бахилы при входе в Клинику, оставить верхнюю одежду в гардеробе Клиники.

2.2. Пациент проходит в лечебные помещения только по приглашению и в сопровождении персонала Клиники.

2.3. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в здании (помещении) Клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов.

2.4. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения его указаний а также при непосредственном желании самого пациента.

2.5. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре Клиники.

2.6. Пациент обязан:

- проявлять в общении с медицинским работником такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического, токсического и иного);
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине за 24 часа;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;

- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- не вмешиваться в действия лечащего врача и не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявления неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- не оставлять без присмотра личные вещи и ценности.

2.7. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в помещении Клиники запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, рюкзак, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации;
- потреблять пищу в коридорах и других помещениях Клиники;
- курить во всех помещениях Клиники и на прилегаемой к Клинике территории;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- помещать на стендах и оставлять на журнальных столиках объявления (реклама) без разрешения руководства Клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

2.8. Запрещается доступ в здание (помещение) и служебные помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания (помещения) Клиники сотрудниками Клиники и(или) правоохранительными органами.

2.9. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения в клинике работники Клиники вправе им делать соответствующие замечания и применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

2.10. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники и иным пациентам, и посетителям Клиники, нарушение общественного порядка в здании (помещении) и служебных помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники влечет административную ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

2.11. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (согласовав с главным врачом и(или) генеральным директором), если это не угрожает жизни пациента, в случае несоблюдения пациентом настоящих правил поведения в Клинике и законных требований работников Клиники.

3. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг

3.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых медицинских услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у регистратора Клиники по телефону (8412) 202-203, (8412) 202-003 или на сайте www.standardclinics.com

3.2. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи на прием к врачу (заранее или в день обращения в зависимости от занятости врачей), осуществляемой как при непосредственном обращении в регистратуру Клиники, так и по телефону.

3.3. Если Пациент ранее не обслуживался в Клинике, регистратор записывает Пациента на услугу, предлагая пациенту врача, у которого есть свободное время на ближайший день. Если пациент просит записать его к определенному врачу, то регистратор записывает пациента в имеющееся свободное время в расписании этого врача.

Для проведения операций и консультаций в Клинике, пациент должен пройти комплексную диагностику в Клинике. Результаты диагностики актуальны в течении 3 месяцев.

Во время осмотра и консультации врач осуществляет диагностику, направляет на дополнительные методы обследования, определяет методы и объемы медицинского вмешательства, предоставляет пациенту информацию о состоянии его здоровья, предлагаемом лечении и прогнозе лечения.

3.4. Пациент должен прийти заранее, не менее чем за 15 минут до назначенного времени приема для оформления соответствующей документации (договора, согласия на обработку персональных данных, медицинской карты, согласия на медицинское вмешательство) и своевременного начала приема.

3.5. В случае опоздания Пациента более чем на 15 минут назначенного времени Клиника имеет право отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих пациентов. Опоздавшему пациенту администратор предлагает перенести прием на другое свободное время.

3.6. В случае непредвиденного отсутствия врача или других чрезвычайных обстоятельств, регистратор Клиники предупреждает об этом Пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному Пациентом при записи.

3.7. Накануне приема Клиника осуществляет предварительное уведомление о приеме с целью подтверждения явки на прием, оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы врачей. Клиника 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 звонки.

3.8. Медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании заключенного с Пациентом или Заказчиком (в случае приобретения услуг в пользу третьего лица – пациента) договора об оказании добровольных платных медицинских услуг в печатной форме, т.е. при наличии подписанного обеими сторонами договора об оказании платных медицинских услуг, форма (бланк) которого разработана Клиникой.

3.9. Клиника предупреждает Пациента и включает в договор условие о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Клиники (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

3.10. Клиника не является участником Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи обязательного медицинского страхования (ОМС).

3.11. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой с соблюдением порядков оказания медицинской помощи:

- Порядка оказания медицинской помощи по профилю "офтальмология» (за исключением перечня дорогостоящих видов лечения), утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 марта 2001 г. №201.

3.12. Сведения об образовании, специализации (специальности) и квалификации врачей размещены на информационной столе в регистратуре Клиники и на сайте Клиники.

3.13. Необходимым предварительным условием предоставления Клиникой Пациенту платных медицинских услуг, в том числе консультации врача-специалиста, является подписание Пациентом или его законным представителем следующих документов:

- информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство оформляется в письменной форме путем заполнения врачом и подписания Пациентом или его законным представителем бланка документа, поименованного как «информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенных в Перечень определенных

видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, первичной специализированной медико-санитарной помощи».

Подписание Пациентом или его законным представителем документа «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство» подтверждает факт дачи Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство на основании предварительно (т.е. до подписания) полученной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а так же о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;

- договора на платные медицинские услуги. В нем говорится о том, что несоблюдение Вами указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента и может не привести к ожидаемому результату;

- согласие на обработку персональных данных. Такое согласие закреплено в пункте 6.4 Договора на оказание добровольных платных медицинских услуг, из которого следует, что Заказчик (Пациент) дает согласие Клинике собирать, хранить, обрабатывать, уничтожать персональные данные Заказчика (Пациента), а также передавать их третьим лицам для целей реализации интересов Заказчика (Пациента) при осуществлении медицинской услуги, а также в случаях, определенных законом;

3.14. Клиника имеет право не приступать к оказанию платных медицинских услуг до момента дачи Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в письменной форме путем постановки своей собственноручной подписи в документе, поименованном как «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство».

3.15. Клиника имеет право отказать Пациенту в оказании медицинских услуг, если врач выявил у Пациента противопоказания или заболевания, исключающие безопасное оказание услуг или если у Пациента имеются острые воспалительные инфекционные заболевания, если Пациент отказывается пройти необходимое диагностическое обследование и(или) настаивает на использовании методов лечения, применение которых создает реальную угрозу жизни и здоровью Пациента, не исключая или не сводящих к минимуму такую угрозу.

Клиника имеет право отказать Пациенту в оказании медицинских услуг если состояние Пациента сопряжено с симптомами инфекционного заболевания, ОРВИ, и т.д., что создает риск распространения инфекции для других Пациентов или персонала Клиники.

Клиника имеет право отказать Пациенту в оказании медицинских услуг если находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

Клиника имеет право отказать Пациенту в оказании ему услуг при некорректном поведении Пациента.

3.16. Все сроки оказания медицинских услуг начинают исчисляться с момента подписания Пациентом или его законным представителем Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

3.17. На каждого Пациента оформляется Медицинская карта пациента унифицированной формы, которая является медицинским документом и хранится в Клинике в течение 5 лет. В Медицинской карте фиксируются результат обследования, назначения и рекомендации врача, наименование и объем выполненных медицинских вмешательств и прочая информация о состоянии здоровья Пациента и оказанной ему медицинской помощи.

3.18. Клиника предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора в пункте 3.1.

3.19. В случае отказа Пациента после заключения договора от получения платных медицинских услуг - договор расторгается. Клиника информирует Пациента (Заказчика) о расторжении договора об оказании платных медицинских услуг по инициативе Пациента в одностороннем порядке. При этом Пациент (Заказчик) обязан оплатить Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору об оказании платных медицинских услуг.

4. Порядок и условия оплаты

4.1. Стоимость услуг предусмотрена Перечнем услуг Клиники.

Перечень услуг Клиники размещен на информационном столе Клиники, а также на сайте Клиники.

4.2. Клиника вправе в одностороннем порядке изменить Перечень услуг Клиники, как по составу услуг, так и по их стоимости.

4.3. Оплата за предоставленные услуги производится в момент заключения договора по ценам согласно Перечня услуг, действующего на день оказания услуг.

4.4. Оплата за медицинские услуги производится в порядке 100% предоплаты:

- наличными денежными средствами в кассу Клиники;
- в безналичной форме банковской (кредитной) картой;
- в безналичной форме путем перечисления (перевода) денежных средств с расчетного счета Пациента (заказчика) на расчетный счет Клиники;

4.5. Расчеты с Пациентом (Заказчиком) за оказание медицинских услуг осуществляются с применением ККМ. По факту внесения оплаты при помощи банковской карты Пациенту (Заказчику) предоставляется чек.

4.6. В случае недостаточности у Пациента (Заказчика) денежных средств для оплаты оказанной услуги в установленный договором срок услуга не оказывается.

4.7. При оплате медицинских услуг банковской картой принимаются следующие виды банковских карт:

- «VISA»;
- «MasterCard»;
- «Maestro».

5. Права и обязанности Пациента

5.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
 - выбор врача;
 - профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - получение консультаций врачей-специалистов;
 - 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;
 - возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
 - информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
 - отказ от медицинского вмешательства либо потребовать его прекращения, в том числе разъяснение возможных последствий отказа;
- Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме в виде специального бланка документа или записью в медицинской карте и подписывается Пациентом или его законным представителем, а также медицинским работником;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
 - получение по письменному требованию (заявлению) копии медицинских документов и выписок из них;
 - возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

5.2. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим лечения, правила поведения пациента в медицинской организации (Клинике) и нормы поведения в общественных местах;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное врачом время;
- выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
- выполнять рекомендации при прохождении различных методик лечения;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве лечения;
- в случае своего согласия подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, составленное в письменной форме;
- неукоснительно выполнять все предписания и назначения лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

5.3. Пациент (Заказчик) обязан оплатить предоставленную Клиникой медицинскую услугу в сроки и порядке, предусмотренные договором об оказании платных медицинских услуг.

5.4. Пациент (Заказчик) обязан оплатить Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору, в случае отказа Пациента после заключения договора об оказании платных медицинских услуг от получения медицинских услуг и направления Клиникой Пациенту уведомления расторжении договора по инициативе Пациента.

6. Права и обязанности Клиники и лечащего врача (врача).

6.1. Лечащий врач (врач) имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза (диагностику) и оказания медицинской помощи (лечения);
- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение (план лечения) и провести дополнительное специализированное лечение;
- отказаться от дальнейшего ведения пациента, если пациент нарушает режим и сроки лечения, не выполняет назначения (рекомендации) врача по лечению, проявляет грубое, неуважительное отношение;
- на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- совершенствование профессиональных знаний.

6.2. Лечащий врач (врач) обязан:

- оказывать медицинские услуги в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения заболеваний глаза и его придаточного аппарата, разрешенным на территории РФ в рамках согласованного плана лечения и медицинскими показаниями;
- по результатам обследования предоставлять пациенту или его законному представителю в понятной и доступной форме достоверную информацию о состоянии здоровья пациента, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, сути предлагаемого лечения и предполагаемых результатах лечения;
- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинских услуг, о возможных осложнениях и дискомфорте как во время лечения, так и после лечения, в том числе в связи с индивидуальными особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- не допускать разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

6.3. Клиника обязана посредством размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах и стойках предоставить Пациенту (Заказчику) информацию, содержащую следующие сведения:

- наименование юридического лица;
- адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществляющего регистрацию;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, её номер, дату регистрации, перечень работ (услуг), составляющий медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование и адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа;
- перечень платных медицинских услуг с указанием цены в рублях, сведений об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы Клиники, график работы медицинских работников (врачей), участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- адреса и телефоны органов исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

6.4. По требованию Пациента (Заказчика) Клиника предоставляет для ознакомления (т.е. без ксерокопирования и(или) выноса копии за пределы территории регистратуры Клиники):

- копию учредительного документа Клиники – свидетельства о регистрации юридического лица в ЕГРЮЛ;
- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Клиники в соответствии с лицензией.

6.5. До заключения договора Клиника в письменной форме должна уведомить Пациента (Заказчика) о том, что несоблюдение указаний и рекомендаций Клиники (медицинского работника, непосредственно предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

6.6. При заключении договора (т.е. до подписания, либо в момент подписания, либо после подписания договора) по требованию Пациента (Заказчика) Клиникой предоставляется информация о платных медицинских услугах Клиники, содержащая следующие сведения:

- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (враче), его профессиональном образовании и квалификации;
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи (услуги);
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

6.7. По требованию Пациента (Заказчика) Клиника составляет смету (предварительную смету) на предоставляемые по договору платные медицинские услуги.

6.8. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Клиника (медицинский работник, непосредственно предоставляющий медицинскую услугу) обязана предупредить об этом Пациента (Заказчика). Без согласия Пациента (Заказчика) Клиника не вправе предоставлять Пациенту дополнительные платные медицинские услуги.

6.9. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, Клиника вправе назначить другого врача или отменить прием, приняв меры для предварительного уведомления пациента.

6.10. Клиника информирует Пациента (Заказчика) о расторжении договора об оказании платных медицинских услуг по инициативе Пациента в случае отказа Пациента после заключения договора от получения медицинских услуг. При этом Пациент (Заказчик) обязан оплатить Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору об оказании платных медицинских услуг.

6.11. Клиника после полного исполнения договора об оказании платных медицинских услуг по требованию Пациента или его законного представителя выдает Пациенту (законному представителю) медицинские документы (т.е. копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние здоровья Пациента после получения платных медицинских услуг.

7. Ответственность Клиники

7.1. Контроль за организацией и качеством оказания медицинских услуг Клиникой осуществляют в пределах своей компетенции:

- Министерство Здравоохранения Пензенской области,
адрес: ул. Пушкина, 163, Пенза, Пензенская обл., 440018

Тел. 8 (8412) 48-81-01

- Территориальный Орган Росздравнадзора по Пензенской области,
адрес: пр. Победы, 13, Пенза, Пензенская обл., 440011

Тел. 8 (8412) 48-50-02

- Управление Роспотребнадзора по Пензенской области

Адрес: 440026, г. Пенза, ул. Лермонтова, 36

Тел. 8 (8412) 55-26-06

- а также иные государственные органы и учреждения, на которые в соответствии с законами и иными нормативными актами РФ возложены полномочия государственного контроля за деятельностью медицинских организаций.

7.2 В отношениях с пациентами Клиника применяет все возможные меры для урегулирования споров и спорных ситуаций по взаимному согласию с пациентом. В случае не достижения сторонами взаимоприемлемого решения спор передается в суд.

7.3. Претензии Пациента о ненадлежащем качестве оказанных услуг, причинении вреда жизни и здоровью и иные претензии, и заявления Пациента, требующие его осмотра, дополнительных диагностических мероприятий, привлечения сторонних специалистов и экспертов, рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их получения.

Принятое решение врачебной комиссии доводится до сведения пациента.

7.4. Во время рассмотрения жалобы, претензии Клиника имеет право требовать от Пациента предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения жалобы, претензии, по существу.

7.5. В случае прохождения Пациентом независимой экспертизы по вопросам предоставления медицинских услуг, Пациент обязан сообщить в Клинику письменно о дате и времени проведения соответствующей экспертизы с целью обеспечения присутствия представителя Клиники при проведении экспертизы.

7.6. Клиника не принимает претензии Пациентов о качестве медицинской помощи и причиненном вреде здоровью, в основе которых лежат частные мнения специалистов других медицинских организаций, не уполномоченных в установленном законом порядке на осуществление экспертизы качества медицинской помощи.

7.7. В соответствии с законодательством РФ Клиника несёт ответственность перед Пациентом за непредставление или несвоевременное предоставление информации об услугах, неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешённым на территории РФ, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни пациента.

7.8. В соответствии со ст. 28 «Закона о защите прав потребителей», если Клиника нарушила сроки выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и(или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и(или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, при добросовестном соблюдении Пациентом указанных сроков и обязательств, Пациент по своему выбору вправе:

- назначить новый срок выполнения работ (оказания услуг);
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумные цену или выполнить своими силами и потребовать от Клиники возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшение цены выполненных работ (оказанных услуг);
- отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения убытков.

7.9. Претензии и споры между Пациентом и Клиникой разрешаются в досудебном порядке путем предъявления претензии или заявления в письменной форме, и в случае не достижения сторонами взаимоприемлемого решения – передаются в суд.

7.10. Клиника не отвечает за просрочку оказания услуг, а также за недостатки оказанной медицинской услуги, если они возникли

- вследствие несоблюдения Пациентом указаний и рекомендаций лечащего врача, в том числе невыполнения, неполного выполнения направлений (назначений) врача на диагностическое обследование в целях уточнения или исключения диагноза заболевания; невыполнения рекомендаций о получении консультации смежного врача-специалиста по направлению (назначению); неявки, несвоевременной явки на прием к врачу для лечения или продолжения начатого лечения; несоблюдения рекомендаций о приеме лекарственных препаратов и режиме их приема; рекомендаций о лечении выявленных заболеваний глаз и его придаточного аппарата и сопутствующих заболеваний, несоблюдения согласованного плана лечения;
- вследствие действий третьих лиц или действий непреодолимой силы.

7.11. Вред, причиненный жизни или здоровью Пациента в результате предоставления некачественной медицинской услуги, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с законодательством РФ.

7.12. Контроль за соблюдением Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).