

ГИНЕКОЛОГИЧЕСКАЯ КЛИНИКА «РАШЭЛ»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО ГК «РашЭл»

Мингазиева Э.А.

(подпись)

(расшифровка подписи)

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке и условиях предоставления
платных медицинских услуг

в ООО Гинекологическая клиника «РашЭл»

Красноярск

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг в ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» (далее – Клиника).

Настоящее Положение разработано на основании:

- Конституции Российской Федерации (РФ);
- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Федерального закона РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федерального закона РФ от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Порядков оказания медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации;

1.2. ООО Гинекологическая клиника «РашЭл»- юридическое лицо, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в установленном законодательством Российской Федерации порядке:

- пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;
- заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести), либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги;
- исполнитель - ООО Гинекологическая клиника «РашЭл», оказывающая платные медицинские услуги пациентам.

1.3. Платные медицинские услуги предоставляются в Клинике на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключаемого ООО Гинекологическая клиника «РашЭл»:

- с пациентом (законным представителем пациента),
- с физическими и юридическими лицами, в том числе со страховыми компаниями, - Заказчиками.

1.4. Перечень и стоимость медицинских услуг, оказываемых в Клинике, содержатся:

- в Прейскуранте на медицинские услуги, размещенном на информационном стенде в Клинике и на официальном сайте ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» <https://rashel24.ru/>,
- в договорах на оказание платных медицинских услуг, заключаемых с юридическими лицами (в.ч. страховыми компаниями)

1.5. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, путем заключения договора на оказание платных медицинских услуг.

1.6. Настоящее Положение в наглядной и доступной форме доводится до сведения пациента (его законного представителя), Заказчика.

1.7. Формирование цен (тарифов) на платные медицинские услуги ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» осуществляет самостоятельно. Цены на медицинские услуги формируются исходя из рыночных цен с учетом конъюнктуры рынка (спроса и предложения), качества и потребительских свойств услуг, степени срочности оказания услуг. Цены на платные медицинские услуги утверждаются администрацией ООО Гинекологическая клиника «РашЭл»

1.8. Основанием для пересмотра цен могут быть:

- изменение внешних экономических условий (уровень инфляции, повышение стоимости расходных материалов, изменение заработной платы медицинского персонала, переоценка основных фондов, изменение норм амортизационных отчислений и т.д.),

-изменение нормативно-правовых актов, действующих на момент утверждения цен.

1.9 Средства, поступившие за оказание платных медицинских услуг, распределяются и используются Клиникой самостоятельно. Клиника вправе предоставить льготы и скидки по оказанию платных медицинских услуг отдельным категориям граждан за счет средств, полученных от оказания платных медицинских услуг.

2. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг

2.1. Платные медицинские услуги предоставляются в Клинике в виде первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной доврачебной, первичной врачебной и первичной специализированной медико-санитарной помощи, в амбулаторных условиях, в порядке и на условиях положений, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации, и настоящего положения.

2.2. При оказании медицинских услуг в Клинике соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

2.3. Платные медицинские услуги в Клинике могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе Пациента (его законного представителя), в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.4. Платные медицинские услуги в Клинике предоставляются при предоставлении пациентом (его законным представителем) в момент первичного обращения в Клинику:

- указанного в договоре согласия на обработку его персональных даны, в том числе на передачу третьему лицу - Заказчику медицинской услуги для пациента (в случае если договор на оказание платных медицинских услуг в отношении пациента заключается со страховой компанией

или иным юридическим лицом) информации, содержащей врачебную тайну (в соответствии со ст. 13 Федерального закона №323 -Ф 3 от «21 » ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», требованиями статей 9- 10 Федерального закона от 27.07.2006г. «О персональных данных» № 152-ФЗ),

- Информированного добровольного согласия (или отказа от медицинского вмешательства) на медицинское вмешательство;
- в случае заключения договора на оказание платных медицинских услуг между пациентом (его законным представителем) либо Заказчиком и ООО Гинекологическая клиника «РашЭл»,
- в случае отказа пациента (законного представителя) оформить вышеуказанные документы, ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» вправе отказать пациенту в медицинском обслуживании.

2.5. Клиника предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствуют условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

2.6. Режим работы Клиники размещается на информационном стенде и в информационной сети «Интернет» на официальном сайте ООО Гинекологическая клиника «РашЭл».

Изменение графика и режима работы Клиник в праздничные и выходные дни регламентируется приказом руководителя, и доводится до сведения пациентов при обращении пациента в Клинику (в том числе по телефону).

Информацию о времени приема специалистов с указанием часов приема и процедуры, о времени и месте приема врачом можно получить на стендах Клиники, у администратора в устной форме, по телефону 8 (391) 223-10-30, на официальном сайте ООО Гинекологическая клиника «РашЭл».

2.7. Пациент, желающий получить платные медицинские услуги, знакомится с информацией, размещенной на информационных стендах (стойках) в Клинике, либо на официальном сайте ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» в сети «Интернет», касающейся порядка и условий предоставления платных медицинских услуг в Клинике, утвержденным Прейскурантом цен на медицинские услуги, стоимостью программ медицинского обслуживания и, при согласии на оказание платных медицинских услуг, обращается в регистратуру Клиники для оформления необходимых документов.

2.7.1. Оформление договора на оказание платных медицинских услуг. При первичном обращении пациент представляет документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной заменяющий его документ, согласно законодательства РФ). В регистратуре Клиники при первичном обращении с пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг (договоре пациентом не заключается, если договор на оказание медицинских услуг заключен в отношении пациента с третьим лицом - Заказчиком).

2.7.2. Оформление медицинской карты. В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта, в которую 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 или иной заменяющий его документ, согласно законодательства РФ), контактная информация, с указанием

сотового телефона и адреса электронной почты (при наличии). Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и должна храниться в Клинике 5 лет.

2.7.3. Оформление письменных согласий пациента. При первичном обращении пациента в Клинику пациент предоставляет в письменной форме:

- Информированное добровольное согласие (общее) на медицинские вмешательства
- Согласие на обработку персональных данных.

2.7.4. В договоре на оказание платных медицинских услуг, указывается вид услуги (работы) и его стоимость. По необходимости или желанию пациента, ему предоставляются дополнительные услуги по стоимости прейскуранта. Договор действителен в течение календарного года.

2.7.5. Медицинское заключение (результат исследования) предоставляется пациенту (его законному представителю) врачом после оказания медицинской услуги. В медицинском заключении врач отражает диагноз и рекомендации по лечению и информирует пациента (его законного представителя) о характере заболевания, методике и срокам лечения.

2.7.6. Расчет за медицинские услуги пациент (его законный представитель) осуществляет путем внесения денежных средств в кассу Клиники (в том числе с использованием платежных карт) в размере стоимости фактически оказываемых пациенту услуг, в день оказания медицинской услуги, если иные сроки оплаты не согласованы между пациентом (его законным представителем) и Клиникой. Клиника в обязательном порядке выдает пациенту (его законному представителю) документ, подтверждающий оплату медицинских услуг (чек, квитанция).

Расчеты за оказанные пациенту услуги в рамках договоров, заключенных с юридическими и физическими лицами - заказчиками услуги в отношении пациента, в рамках соглашений на приобретение программ медицинского обслуживания, производятся в порядке, предусмотренном соответствующим договором (дополнением к договору) на оказание медицинских услуг.

2.8. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных Перечнем, работники Клиники обязаны предупредить об этом пациента (его законного представителя) заблаговременно. Без согласия пациента (его законного представителя) ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе (за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации).

2.9. В случае отказа от оказания услуг, пациенту (его законному представителю) подлежат возврату денежные средства пропорционально объема оказанных услуг.

Денежные средства возвращаются по письменному заявлению пациента, в течение 10 (десяти) дней со дня предоставления пациентом такого заявления.

2.10. При оказании платных медицинских услуг Клиникой соблюдаются установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

3. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

3.1. В соответствии со ст. 13 Федерального закона РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

3.2. Информация о состоянии 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 предоставляется пациенту в доступной для него форме.

3.3. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставляется их законным представителям.

3.4 Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

3.5. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

3.6. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3.7. С целью осуществления контроля качества оказания медицинской помощи, предоставляемой пациенту в рамках договоров на оказание платных медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию, при получении письменного согласия пациента на раскрытие информации, составляющей врачебную тайну (пп. 2.7.3. настоящего положения), ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» вправе предоставлять заказчику услуги - страховой компании информацию о полученных пациентом медицинских услугах, о состоянии здоровья пациента, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, о наличии заболевания, об установленном диагнозе, о методах оказания медицинской помощи и результатах оказания медицинской помощи, в частности путем предоставления уполномоченным сотрудникам страховых компаний медицинской документации (медицинской карты), и иной документации в рамках договора на оказание платных медицинских услуг по договору добровольного медицинского страхования.

4. Права и обязанности пациентов.

4.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.2. Пациент имеет право:

- 1) на получение медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в медицинских организациях, включенных в реестр медицинских организаций, оказывающих медицинские услуги в рамках ОМС.
- 2) на выбор лечащего врача, с учетом согласия врача, в соответствии с законодательством РФ;
- 3) на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4) на получение консультаций врачей-специалистов, в том числе проведение по просьбе пациента (его законного представителя) консилиума врачей;
- 5) на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 6) на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 7) на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 8) пациент (при достижении 15-летнего возраста) имеет право на получение в доступной форме информации о состоянии своего здоровья, на отказ от медицинского вмешательства;
- 9) на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании пациенту медицинской помощи;
- 10) на допуск к пациенту адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 11) знакомиться и получать медицинскую документацию (ее копии и выписки из медицинских документов), знакомиться с медицинскими заключениями в отношении пациента с указанием результатов проведенных исследований, лечебных мероприятий и необходимых рекомендаций, в порядке, предусмотренном законодательством РФ;
- 12) иные права, предусмотренные действующим законодательством.

4.3. Пациент (Законный представитель) обязан:

- 1) соблюдать режим работы Клиники;
- 2) соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники;

- 3) оплачивать стоимость предоставляемых медицинских услуг;
- 4) соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в процедурные кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- 5) выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений;
- 6) соблюдать режим лечения, осуществлять при отсутствии медицинских противопоказаний, обязательные профилактические мероприятия, невыполнение которых создает угрозу здоровью пациента и здоровью окружающих;
- 8) сообщать сотрудникам Клиники сведения о наличии у пациента заболевания, представляющего опасность для окружающих, при использовании крови, биологических жидкостей, органов и тканей пациента как донора;
- 9) не полагаться на сомнительную, непроверенную информацию для принятия решения. Перепроверять сведения, полученные пациентом от лиц, не сведущих в медицинской области. В случае если полученная где-либо информация вызывает у пациента сомнения, пациент обязан проконсультироваться дополнительно со специалистом в данной области;
- 10) уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 11) оформлять в установленном порядке в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 12) 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;
- 13) заблаговременно информировать ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» о необходимости отмены или изменения назначенного пациенту времени получения (оказания) медицинской услуги.
- 14) бережно относиться к имуществу Клиники;
- 15) приходиться за 10 минут до назначенного времени оказания медицинских.

4.4. По требованию пациента (его законного представителя), либо заказчика Клиника предоставляет для ознакомления следующие документы:

- копию Устава ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» (ООО ГК «РашЭл»);
- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложениями перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность.

5. Права ООО Гинекологическая клиника «РашЭл»

5.1. При оказании медицинских услуг ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» вправе:

1) приостановить оказание медицинских услуг в случае неоплаты медицинских услуг пациентом или заказчиком - третьим лицом;

2) не приступать к оказанию медицинских услуг и перенести срок оказания медицинских услуг на время, если:

- пациент не исполняет или ненадлежащим образом исполняет настоящие правила, в случае невыполнения пациентом требований медицинского персонала Клиники, что препятствует надлежащему исполнению обязанностей ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» и/или создает угрозу для здоровья пациента или третьих лиц,

- оказание медицинских услуг пациенту в срок, указанный в Перечне (срок заранее согласованный с пациентом), направлении или других документах, противопоказано пациенту по состоянию здоровья (наличие острых воспалительных заболеваний, инфекционных заболеваний, в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и т.п.), при выявлении у пациента противопоказаний к проведению лечебно-диагностических мероприятий;

- пациент не предоставил результатов необходимых лабораторных, диагностических и иных исследований, необходимых для установления верного диагноза, назначенных медицинскими работниками (к непредставлению результатов исследований приравнивается предоставление просроченных и/или сомнительных результатов исследований),

3) не приступать к оказанию медицинской услуги, незамедлительно предупредив об этом пациента, и до урегулирования вопроса приостановить оказание медицинских услуг при обнаружении:

- вероятности возникновения неблагоприятных для пациента последствий в случае выполнения указаний пациента, в том числе по рекомендациям (направлениям) медицинских работников

иных медицинских организаций, о способе оказания медицинской услуги, объеме оказания медицинских услуг или при нарушении пациентом рекомендации медицинских работников Клиники,

необходимости проведения дополнительных исследований и/или оказания дополнительных услуг, с целью установления верного диагноза, иных независящих от ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» обстоятельств, которые могут повлиять на результат и качество оказания медицинских услуг или на сроки их оказания;

4) Отказать в предоставлении медицинских услуг:

- когда оказание таких услуг не предусмотрено лицензией ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» на осуществление медицинской деятельности и/или Прейскурантом,

- при отсутствии необходимых специалистов, оборудования, инструментария,

- при выявлении у пациента заболевания лечение которого возможно лишь в специализированном медицинском учреждении, оказывающем специализированную, и/или в стационарных условиях (в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи),
- если медицинское вмешательство, по мнению врача, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью пациента или угрожает его жизни;

5) самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказание медицинской услуги пациенту, в случаях возникновения состояний пациента, требующих незамедлительного медицинского вмешательства;

6) в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день проведения исследования/медицинского вмешательства руководитель Клиники вправе назначить другого лечащего врача или по согласованию с пациентом перенести время оказания услуги на другой день;

7) в случае опоздания пациента к назначенному времени получения медицинской услуги, ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» оставляет за собой право переноса (на другое время) или отмены получения медицинской услуги;

8) ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» вправе с целью оказания медицинских услуг, привлекать третьих лиц, которые имеют лицензию на осуществление медицинской деятельности (соответствующего вида работ);

6. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг.

6.1. При заключении договора по требованию пациента (его законного представителя) и (или) заказчика им может быть предоставлена информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

6.2. Перед подписанием договора пациент (его законный представитель) уведомляется о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента, о чем расписывается в соответствующем уведомлении.

6.3. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается в письменной форме. Договор подписывается уполномоченным сотрудником Клиники.

6.4. Договор содержит следующие сведения:

а) о Клинике:

- наименование, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;
- реквизиты Клиники;
- должность, фамилию, имя, отчество лица, заключающего договор от имени Клиники, и его подпись.

б) о физическом лице (пациенте и заказчике):

- фамилию, имя и отчество, адрес места жительства и телефон, его подпись;

в) о юридическом лице - заказчике:

- наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;
- должность, фамилию, имя, отчество лица, заключающего договор с Клиникой от имени заказчика, и его подпись;
- реквизиты заказчика - юридического лица.

г) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых Клиникой в соответствии с договором,

который является неотъемлемой частью договора;

д) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

е) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

6.5. В случае если договор заключается между пациентом (его законным представителем) и Клиникой, он составляется в 2 экземплярах.

6.6. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с

Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

7. Ответственность

7.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Клиника несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.2. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3. Клиника освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по оказанию платных медицинских услуг, причиной которого стало:

- нарушение пациентом условий договора на оказание платных медицинских услуг и/или настоящих правил,
- в случае, если пациент не проинформировал медицинских работников Клиники о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, в случае, если указанные нарушения имели место и явились причиной недостатков оказания медицинской помощи (вреда).

8. Порядок рассмотрения в ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» обращений граждан

8.1. Обращения граждан могут поступать в ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» в письменной форме (в том числе посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений), путем подачи жалобы (претензии), заявления на имя Главного врача Клиники или директора ООО Гинекологическая клиника «РашЭл».

О факте получения жалобы работник ООО Гинекологическая клиника «РашЭл», получивший жалобу незамедлительно информирует директора ООО Гинекологическая клиника «РашЭл».

8.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к Главному врачу Клиники, лично или через своего законного представителя, к директору ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» путем предоставления письменной претензии.

8.3. В целях реализации прав граждан на обращение, руководители ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» (в т.ч. Главный врач Клиники) должны обеспечить:

информирование граждан об их праве на обращение; регистрацию и учет поступивших обращений; рассмотрение поступивших обращений;

принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений; подготовку и направление ответов заявителям;

проведение анализа поступивших обращений и разработку мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

8.4. Все поступившие в письменной форме, подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан возлагается приказом директора на сотрудника ООО Гинекологическая клиника «РашЭл».

В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ руководителя по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения (в том числе копия протокола ВК), копия ответа заявителю.

Срок хранения дел по обращениям граждан составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

8.5. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в журнале регистрации обращений граждан.

Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается приказом директора на работника.

Учету подлежат все обращения, поступившие в ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций.

8.6. Все поступившие в ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

8.7. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, руководитель принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

8.8. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено в ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

8.9. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течении 10 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через

органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» и подписываются руководителем.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается меры, принятые к виновным работникам.

8.10. В случае, если обращение поступило в ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении или при отсутствии указания адреса в обращении - в договоре, заключенном с пациентом - физическим лицом (либо ином документе, содержащим сведения о заявителе).

В случае, если обращение поступило в ООО Гинекологическая клиника «РашЭл» по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.