**Утверждено**

**Генеральным директором**

**ООО «Исида»**

**Е. В. Родиной**

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

ООО «Исида»

Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – Правила) Общества с ограниченной ответственностью «Медицинский центр Исида»» (сокращенное наименование ООО «Исида»), ОГРН 1101901002280, (далее – Медицинский центр) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений – Пациентом (его представителем) и Медицинским центром, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

“Платные медицинские услуги” – медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее – договор);

“Потребитель” – физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона “Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации”;

“Заказчик” – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

“Исполнитель” – медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

Понятие “Медицинская организация” употребляется в настоящих Правилах в значении, определенном в Федеральном законе “Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации”.

1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с нормативными документами:

Федеральным законом от 21.11.2011 № 323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – ФЗ № 323 от 21.11.2011);

Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Приказом Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 N 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;

Приказом Минздравсоцразвития России от 16.04.2012 N 366н «Об утверждении порядка оказания педиатрической помощи»;

Иными нормативными актами РФ;

Локальными нормативными актами Учреждения (приказами и распоряжениями генерального директора, его заместителей, главного врача Медицинского центра, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами).

1.4 Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг включают:

1.4.1. порядок обращения в Медицинский центр;

1.4.2. права и обязанности пациента;

1.4.3. правила поведения пациентов, их законных представителей, посетителей в медицинском центре;

1.4.4. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.4.5. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.4.6. порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом;

1.4.7. график работы Медицинского центра и его должностных лиц;

1.4.8. информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в доступном для пациентов месте в помещении медицинской организации.

Прядок обращения пациентов в Медицинский центр

2.1. Медицинский центр является медицинской организацией, оказывающей платные медицинские и иные услуги, не запрещенные действующим законодательством РФ, на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-19-01-000671 от 23.04.2014, года выдана Министерством Здравоохранения Республики Хакасия бессрочно, и в соответствии с утвержденным Прейскурантом за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров обязательного медициского страхования и добровольного медицинского страхования

Перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, утвержден Постановлением Правительства РФ от 16.04.2012г. № 291.

2.2. Первичная медико-санитарная помощь является основой системы оказания медицинской помощи и включает в себя мероприятия по профилактике, диагностике, лечению заболеваний и состояний, медицинской реабилитации, наблюдению за течением беременности, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения.

2.3. При выборе гражданином медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи (или иной услуги согласно перечню), гражданин может лично или через своего представителя обратиться в регистратуру, записаться на прием к специалисту по телефону или через сайт медицинской организации.

2.4. Специалисты медицинского центра осуществляют прием пациентов по предварительной записи. Определение возможности приема пациента без предварительной записи осуществляется специалистом медицинского центра с учетом его занятости.

2.5. При записи пациент имеет право выбора врача-специалиста и удобное для себя время и дату приема.

2.6. При состояниях, требующих оказания экстренной медицинской помощи (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, представляющих угрозу жизни пациента или окружающих его лиц) и неотложной медицинской помощи (оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента) – помощь оказывается медицинским работником, находящимся на рабочем месте в момент обращения гражданина без предварительной записи.

Экстренная медицинская помощь медицинской организацией оказывается гражданам бесплатно (ст. 32-35 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ).

2.7. Медицинская помощь населению осуществляется медицинской организацией амбулаторно.

2.8. В медицинском центре медицинские (и иные) услуги оказываются ежедневно с понедельника по пятницу с 09:00 до 21:00, в субботу и воскресенье – с 09:00 до 19:00.

2.9. В праздничные дни приём пациентов, запись к специалистам осуществляются по дополнительному графику. Информация о режиме работы в праздничные дни заблаговременно размещается в общедоступных местах в помещениях медицинского центра.

2.10. В регистратуре Медицинского центра при первичном обращении на пациента оформляется «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» (учетная форма 025/у), в которую вносятся сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации), иные сведения в соответствии с утвержденной формой медицинской документации (Приказ Минздрава России от 15.12.2014 N 834н “Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению”).

2.11. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство согласно Порядку (Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20 декабря 2012 г. N 1177н г. Москва “Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства”) и на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи (ч.1 ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ)

2.12. Медицинская карта амбулаторного больного, наряду с другой медицинской документацией, относится к первичным медицинским документам, подлежит использованию, учету и хранению в медицинской организации в течение срока, предусмотренного федеральным законодательством и отдельными нормативно-правовыми актами в области здравоохранения (п.12 ч.1 ст. 79 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ, ст. 17 – 26 Федерального закона от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»).

2.13. Медицинская организация несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения.

2.14. Медицинская организация обеспечивает режим конфиденциальности при обращении Заказчика за медицинскими услугами, защиту прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, неразглашение сведений о состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при медицинском обследовании и лечении (в соответствии со ст. 1, ст. 2, п.1 ст. 6 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», ст.13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ).

2.15. Пациент реализует свои права на информацию о состоянии его здоровья, в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов (в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ).

2.16. Выдача медицинских карт (копии) на руки пациенту возможна только с разрешения администрации Медицинского центра по личному заявлению пациента. Самовольное изъятие амбулаторной карты больного и вынос ее за пределы медицинской организации не допускается.

2.17. Прием врачом осуществляется в день обращения пациента по предварительной записи (при личном обращении в медицинскую организацию, по телефону: 8 (3902) 265-437, 8-913-055-6333. Предварительная запись на прием к врачам-специалистам также может осуществляться непосредственно врачом по согласованию с пациентом.

2.18. Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью, либо в свободное время между приемами пациентов с предварительной записью.

2.19. Вопрос о необходимости неотложной консультации врачом-специалистом решается врачом.

2.20. Время на прием пациента врачом, врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть смещено относительно запланированного. В связи с этим, время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием.

2.21. Допустимое время ожидания специалистом на прием пациента по предварительной записи составляет не более 15 мин. Предупредить о невозможности (задержке) своего визита к врачу пациент может по телефону. При неявке (несвоевременной явке) пациента повторный прием переносится на другое время (дату) при обязательном уведомлении пациента по телефону (в случае неявки) и по согласованию с ним.

2.22. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить у администратора в регистратуре в устной форме (в том числе по телефону), на информационных стендах (стойках), расположенных в помещениях медицинского центра, а также с помощью сети Интернет на официальном сайте медицинской организации www.исида.com.

2.23. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист медицинской организации, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение.

2.24. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке.

2.25. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением скорой медицинской помощи (в соответствии с территориальной программой государственных гарантий по программе обязательного медицинского страхования). Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи осуществляется в кабинете врача под наблюдением медицинского работника.

Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ “Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации”

3.2. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, указанными в п.3.1 размещаются на информационных стендах (стойках) в помещениях.

3.3. Кроме того, пациент обязан:

– соблюдать режим работы медицинской организации;

– соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинского центра;

– правила поведения в общественных местах;

– соблюдать требования пожарной безопасности;

– соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в помещения медицинского центра в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

– соблюдать установленный в медицинской организации регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;

– сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

– соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;

– уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

– оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации о состоянии здоровья против своей воли, 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;

– 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;

– проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

– бережно относиться к имуществу медицинского центра;

– при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

– уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать время и очередность приема (в т. ч. пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ);

– соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующими подразделений медицинского центра, главным врачом или его заместителем.

4.2. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, 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 и возможных осложнениях, видах медицинского вмешательства, его последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

4.3. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

4.4. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.5. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту 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), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.6. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

4.8. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в порядки и сроки, установленные действующим законодательством (Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации (Минздрав России) от 29 июня 2016 г. N 425н г. Москва “Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента”).

4.9. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве (установлении опеки).

4.10. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

Порядок выдачи справок, медицинских заключений, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

5.1. Порядок ведения и выдачи медицинской организацией медицинской документации, справок, медицинских заключений, выписок из медицинской документации, листков нетрудоспособности, рецептов на лекарственные препараты (в том числе бланков строгой отчетности) утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации и осуществляется в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (Ст.ст. 78, 79 Федерального закона от 21 ноября 2011г. N 323-ФЗ).

5.2. Справки и медицинские заключения выдаются гражданам при их личном обращении за получением указанных документов в медицинскую организацию при предъявлении документа, удостоверяющего личность: для граждан Российской Федерации в возрасте четырнадцати лет и старше – паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта (Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 2 мая 2012г. N 441н “Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений”).

5.2. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Медицинским центром

6.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

6.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю медицинской организации, руководителю структурного подразделения, где оказывается медицинская помощь, в администрацию Медицинского центра. К генеральному директору, главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, или направить письменное заявление.

6.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию медицинского центра, дается по существу поставленных в обращении вопросов и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.9. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.10. Информация о вышестоящих организациях (адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека) представлена на информационных стендах медицинской организации (уголок потребителя), доступна неограниченному кругу лиц и в течение всего рабочего времени медицинской организации.

График работы Медицинского центра и его должностных лиц

7.1. График работы Медицинского центра, должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка медицинской организации в соответствии с нормами трудового права.

7.2. Режим работы медицинской организации и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и режим работы устанавливаются и утверждаются генеральным директором.

7.4. Прием населения (пациентов и их родственников) генеральным директором осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре в устной форме, в том числе по телефону, а также на информационных стендах (стойках), расположенных в помещениях Медицинского центра.

7.5 Место нахождения и осуществления медицинской деятельности ООО «Исида»: 655016, г. Абакан, ул. Кати Перекрещенко, д. 7, пом. 60Н. Телефон: 8 (3902) 265-437, 8-913-055-6333, электронная почта: isida\_abakan@list.ru.

Информация о правилах оказания платных медицинских услуг

8.1. Обязательным условием является заключение между сторонами договора на оказание платных услуг, а также оформление информированного согласия заказчика на обработку его персональных данных. Договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме и составляется в 2 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй – у потребителя (заказчика).

8.2. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

8.3. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (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 потребителя.

8.4. При заключении договора на оказание платных медицинских услуг Потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи за счет средств обязательного медицинского страхования и средств соответствующих бюджетов в медицинских организациях, участвующих в реализации программы.

8.5. При предоставлении платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

8.6. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

8.7. Медицинская организация определяет цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно.

8.8. Ознакомиться с перечнем предоставляемых платных медицинских и иных услуг, тарифами (ценами, указанными в рублях), сведениях об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты можно на информационных стендах подразделений медицинского центра и на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”: www.исида.com.

8.9. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя (заказчика) или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

8.10. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика).

8.11. Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

8.12. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом “Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации”. (п. 21 Постановления Правительства от 04.10.12 № 1006).

8.13. 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 от 27.11.1992 N 4015-1 (ред. от 28.11.2015, с изм. и доп., вступ. в силу с 09.02.2016) “Об организации страхового дела в Российской Федерации”).

8.14. Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца).

8.15. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

8.16. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:

а) копию учредительного документа медицинской организации – юридического лица, участвующем в предоставлении платных медицинских услуг.

б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

в) информацию о порядке оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применяемых при предоставлении платных медицинских услуг.

г) информацию о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

е) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

ж) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

Вся необходимая информация предоставляется на стендах (стойках) медицинской организации (уголок потребителя), доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации.

Гарантии качества медицинской помощи

9.1. Медицинская организация гарантирует качество оказания медицинской помощи в соответствии с действующими Порядком и Стандартами оказания медицинской помощи взрослому населению и действующему законодательству.

9.2. По вопросам качества оказания медицинской помощи пациент может обратитьсяв администрацию медицинской организации или в вышестоящие организации.

Заключительные положения

10.1. Настоящие правила действуют до их отмены или вступления в силу новых нормативно-правовых актов.