

Регламент оказания услуг
в ООО «АЙКЛИНИК» (далее Центр)

1. Платные медицинские услуги предоставляются Центром на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.
2. Платные медицинские услуги оказываются при наличии информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя).
3. Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с порядками оказания медицинской помощи и на основе стандартов медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения РФ.
4. Платные услуги оказываются в соответствии с режимом работы Центра.
5. Перечень платных услуг и их стоимость определяется прейскурантом, утверждаемым Центром.
6. Информация о Центре и предоставляемых услугах размещена для свободного ознакомления в регистратуре и на сайте в объёме, предусмотренном требованиями законодательства РФ.
7. **Приём** Пациентов осуществляется по предварительной записи. Приём Пациентов без записи осуществляется только при наличии в расписании свободных библиотек у врача.

Исключениями являются следующие случаи:

- а) оказание экстренных мероприятий Пациентам с угрожающими жизни состояниями
- б) приём Пациентов для сдачи анализов (приём в порядке «живой очереди»).
8. Предварительная запись на прием осуществляется:
 9. а) путем непосредственного обращения в регистратуру Центра,
 10. б) по телефонам:
8-800-500-62-24
+7-978-024-81-11
+7-978-690-03-03 (скорая помощь)
- в) через сайт или путем размещения заявки на сайте <https://mirmrt.com/>
- г) через сайт Продокторов
11. **Во время записи** Пациенту в обязательном порядке сообщается информация о документах, необходимых для предъявления до приёма в регистратуре. Перечень необходимых документов указан в пункте 17 настоящих Правил.
12. Данные пациента вносятся в медицинскую информационную систему.
13. С каждым первичным Пациентом (ни разу не посещавшим ООО «АЙКЛИНИК») в обязательном порядке заключается договор возмездного оказания медицинских услуг (независимо от формы оплаты медицинских услуг) и оформляется согласие на обработку персональных данных.
14. Договор заключается в 2-х экземплярах, один из которых остаётся в регистратуре, а второй отдаётся на руки Пациенту.
15. Заключение договора производится с соблюдением требований постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
16. В случае отказа Пациента от заключения Договора возмездного оказания медицинских услуг и подписания Согласия на обработку персональных данных, в приёме Пациенту в ООО «АЙКЛИНИК» должно быть отказано на основании пункта 1 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и части 3 ст.9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".
17. Приём пациентов в ООО «АЙКЛИНИК» осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность Пациента, такими документами могут быть:
 - паспорт гражданина РФ
 - временное удостоверение личности – при замене или утере основного документа;
 - удостоверение военнослужащего – для действующего офицерского состава;
 - военный билет – выдаётся призывникам и при зачислении в запас;
 - удостоверение личности моряка (до 2014 года – паспорт моряка) – для работающих на борту торгового, промыслового судна;

- свидетельство о рождении – для несовершеннолетних, которым ещё не исполнилось 14 лет, а также для подтверждения степени родства при приёме несовершеннолетнего, которому ещё не исполнилось 18 лет при отсутствии внесения данных в паспорт присутствующего на приёме родителя.
18. Приём несовершеннолетних пациентов, не достигших 14-ти лет производится в присутствии родителя или иного законного представителя в целях оформления документации по приёму пациента (в том числе акта об оказанных услугах).
19. При этом родитель, законный представитель должны при себе иметь документ, подтверждающий степень родства с несовершеннолетним или права законного представителя (усыновителя, попечителя, опекуна) в отношении несовершеннолетнего пациента, а также документ, удостоверяющий его личность (перечень удостоверяющих личность документов определены в пункте 17 настоящих Правил).
20. Приём несовершеннолетних пациентов не достигших 14-ти лет в сопровождении лиц, не являющихся родителем, законным представителем (усыновителя, попечителя, опекуна) несовершеннолетнего пациента производится при наличии надлежаще оформленной доверенности, выданной родителем, законным представителем, предоставляющей сопровождающему права на подписание документации, оформляемой до и во время приёма несовершеннолетнего пациента, включая подписание добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство, отказа от медицинского вмешательства, с правом оплаты медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему пациенту.
21. Приём несовершеннолетних пациентов в возрасте от 14-ти до 18-ти лет может быть произведён в отсутствие родителя или иного законного представителя (усыновителя, попечителя, опекуна) при наличии письменного согласия родителя или законного представителя на совершение сделки (заключение Договора возмездного оказания медицинских услуг, изменений к нему, оформление сопутствующей документации по приёму). В согласии должны быть указаны паспортные данные родителя, законного представителя несовершеннолетнего пациента, паспортные данные несовершеннолетнего пациента, а также информация о том, что родитель, законный представитель несовершеннолетнего пациента осознает свою дополнительную ответственность по обязательствам лица в возрасте от 14 до 18 лет, возникшим на основе совершенных им сделок.
22. Несовершеннолетние пациенты в возрасте от 15-ти до 18-ти лет вправе подписать самостоятельно информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него.
23. Предоставление родителям, законным представителям несовершеннолетнего пациента в возрасте от 15-ти до 18-ти лет сведений о его состоянии здоровья и диагнозе, иных сведениях, полученных при медицинском обследовании и лечении, производится только при наличии письменного согласия несовершеннолетнего пациента на предоставление таких сведений.
24. Пациентам необходимо приходиться на прием к назначенному времени.
25. Если пациент обращается в Центр впервые, ему следует явиться не менее чем за 15 минут до назначенного времени для заключения договора и оформления необходимых документов. В случае отсутствия пациента за 5 минут до приёма Администратор Центра обязан уточнить у пациента время опоздания или отказ от приёма.
26. В случае опоздания или невозможности явки на прием пациенту рекомендуется заранее предупредить Центр по телефону
27. При опоздании Пациента, продолжительность медицинской услуги (в т.ч. консультации) сокращается на время опоздания без изменения её стоимости. Время ожидания опаздывающего Пациента врачом – 10 минут. По истечении указанного времени Пациент считается не пришедшим на приём, и врач вправе принимать другого Пациента вместо записанного, без предварительного уведомления опаздывающего Пациента.
28. Перед приёмом (оказанием услуг) с Пациентом подписывается информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, а также Акт выполненных услуг, что означает согласование объёма и стоимости планируемых к оказанию услуг.
29. Если на приёме производятся манипуляции, не оплаченные перед приёмом, врач обязан предупредить о стоимости услуги до проведения манипуляций, подписав информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (иные виды медицинских вмешательств) не включённые в Перечень определённых видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, утверждённый приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2012 г. № 390н.
30. Пациент (заказчик) обязан оплатить предоставленную Центром услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.
31. Оплата медицинских услуг производится непосредственно перед приёмом или сразу же после их получения в случаях, предусмотренных п.29.
32. Информация о состоянии здоровья пациента (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, копии медицинских документов, результаты анализов, результаты функциональной, лучевой и иных методов диагностики) может быть выдана пациенту при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

33. В отношении несовершеннолетних пациентов, не достигших 15-ти лет информация о состоянии здоровья может быть предоставлена их родителям, законным представителям (усыновитель, попечитель, опекун) несовершеннолетнего пациента, либо лицам, уполномоченным на получение указанной информации на основании доверенности, выданной родителем или законным представителем несовершеннолетнего лица. Информация предоставляется при наличии документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего степень родства с несовершеннолетним или права законного представителя (усыновителя, попечителя, опекуна) в отношении несовершеннолетнего пациента.

34. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации определяется законодательством РФ.

35. По требованию пациента Центр предоставляет документы, необходимые для получения налоговых вычетов в соответствии с налоговым законодательством.

36. В случае нарушения правил обслуживания и пребывания в Центре (в т.ч. нарушения общественного порядка на территории Центра, нанесения морального вреда сотрудникам, материального ущерба, созданию препятствий оказанию медицинской помощи) сотрудники Центра вправе делать замечания, а также нарушение Правил обслуживания и пребывания в Центре может повлечь за собой ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

37. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни потребителя, такие услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

В указанном случае медицинское вмешательство допускается без согласия пациента, родителя, законного представителя, если его состояние не позволяет выразить волю или отсутствуют родители, законные представители несовершеннолетнего пациента.

38. В конфликтной ситуации пациент имеет право обратиться к администрации Центра с устным или письменным обращением любым удобным для него способом (личное очное обращение, телефон, книга жалоб и предложений, форма обратной связи на сайте Центра, почтовое отправление, письмо на электронную почту и т.п.).

39. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно в ходе личной встречи с главным врачом (его заместителем) или заместителем генерального директора. В остальных случаях обращение принимается в виде письменного заявления или на адрес электронной почты Центра. На обращение пациента дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

40. Письменное обращение, поступившее администрации Центра, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Центра, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Генеральный директор



Гарданов К.Р.