



**Правила
Предоставления платных медицинских услуг в ООО ЛДЦ «Авиценна»**

1. Общие положения

- 1.1. Правила предоставления платных медицинских услуг в ООО Лечебно-диагностический центр «Авиценна» (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим оказание пациентам платных медицинских услуг.
- 1.2. Настоящие правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 1.3. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.
- 1.4. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде, информационных папках, а также на сайте клиники в сети «Интернет» www.avicenna-pushkin.ru.
- 1.5. При обращении в ООО ЛДЦ «Авиценна» пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

2. Порядок предоставления платных медицинских услуг.

- 2.1. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении к администратору или по телефонам: (812)466-24-82; +7(981)88684-68, а также через сайт медицинской организации в сети «Интернет» www.avicenna-pushkin.ru.
- 2.2. Дату и время на плановый прием пациент выбирает из предложенных администратором свободных временных интервалов. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить администратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.
- 2.3. Пациенты с неотложными состояниями записываются в день обращения к врачу на ближайшее свободное время. Врач оказывает необходимый объем помощи для снятия неотложного состояния. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием в регистратуре.
- 2.4. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.
- 2.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившееся время приема предложить другому пациенту.
- 2.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.
- 2.7. Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой день.
- 2.8. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного приема.
- 2.9. При первичном обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:
 - а) население, обслуживаемое за счет личных средств:
 - документ, удостоверяющий личность (паспорт);
 - СНИЛС (при оформлении листка нетрудоспособности);
 - б) население, обслуживаемое по программе ДМС:
 - документ, удостоверяющий личность (паспорт);
 - Полис добровольного медицинского страхования;
 - СНИЛС (при оформлении листка нетрудоспособности).

- 2.10. При повторных посещениях пациенты предъявляют документ удостоверяющий личность (паспорт), а при необходимости полис ДМС.
- 2.11. Пациент предоставляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты пациента (далее Медицинская карта). Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет администратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.
- 2.12. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, паспортную часть в договоре на оказание платных медицинских услуг и информированных согласиях на медицинское вмешательство.
- 2.13. Пациент ожидает время приема в холле медицинской организации. В кабинет входит только по приглашению врача.
- 2.14. С ценами на медицинские услуги, оказываемыми в ООО ЛДЦ «Авиценна», пациенты могут ознакомиться на сайте организации и у администратора.
- 2.15. Медицинские услуги оказываются пациентам после заключения договора на оказание платных медицинских услуг и оформления титульного листа медицинской карты пациента. Договор с Пациентом заключается в 2-х экземплярах с предоставлением одного из них пациенту.
- 2.16. Оплата медицинских услуг производится в кассу ООО ЛДЦ «Авиценна» за наличный и безналичный расчет (через терминал) с предоставлением чека, а также возможна оплата по безналичному расчету при приеме по ДМС.

3. Технология оказания платных медицинских услуг

- 3.1. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.
- 3.2. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.
- 3.3. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.
- 3.4. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним – добросовестно его соблюдать.
- 3.5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.
- 3.6. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
- 3.7. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.
- 3.8. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также, если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства. Отказаться в исполнении медицинских услуг пациенту без какой-либо юридической ответственности при наличии на момент обращения противопоказаний, при нахождении пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случае осуществления пациентом действий, нарушающих общепринятые нормы морали и нравственности, санитарно-эпидемиологический режим, угрожающих жизни и здоровью персонала, третьих лиц, имуществу медицинской организации, при оскорбительном либо уничижительном стиле общения с медицинским персоналом ООО ЛДЦ «Авиценна».

4. Порядок разрешения конфликтов

- 4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу (согласно графика приема граждан).
- 4.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений пациентов».

- 4.3. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.4. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 4.5. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится ООО ЛДЦ «Авиценна», по адресу: 196608, Санкт-Петербург, город Пушкин, улица Оранжерейная, дом 64, кабинет №14. Время приема: с 9-00 до 16-00.
- 4.6. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.
- 4.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 4.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту (или его доверенному лицу) дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Ответственность за нарушение правил

- 5.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.
- 5.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники ЛДЦ «Авиценна» вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудника полиции.
- 5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.