

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом генерального директора
ООО «Бьюти Лайн»

№ 02 от 02 2025 г.



Генеральный директор

С.О. Даценко/

ПРАВИЛА

оказания платных медицинских услуг в DCmed Клиника Даценко (ООО «Бьюти Лайн»)

(новая редакция)

г. Иркутск

2025 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила оказания платных медицинских услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг медицинской организацией - обществом с ограниченной ответственностью «Бьюти Лайн» (далее - Организация) потребителям.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736, Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками Организации и Потребителями, заключившими Договор оказания платных медицинских услуг с Организацией.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются Организацией на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности, в соответствии с заключаемыми с Потребителями договорами на оказание платных медицинских услуг.

1.5. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь Потребителю в период его наблюдения и лечения в Организации, является врач определенной специальности, в зависимости от причины обращения Потребителя за медицинской помощью.

1.6. Лечащий врач назначается по выбору Потребителя или администратором Организации по согласованию с Потребителем.

1.7. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение Потребителя, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам.

1.8. Лечащий врач по согласованию с руководителем Организации может отказаться от наблюдения и лечения Потребителя, если это не угрожает жизни самого Потребителя и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения Потребителем врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (в случае его заключения), или настоящих Правил.

1.9. Организация обеспечивает Потребителя достоверной информацией в наглядной форме (в том числе на информационном стенде Организации) о перечне платных медицинских услуг, об условиях и сроках их представления; действующем прейскуранте платных медицинских услуг; о стандартах и порядках оказания медицинской помощи и клинических рекомендациях, с учетом и на основании которых оказываются медицинские услуги; о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи и иной требуемой в соответствии с действующим законодательством РФ информацией.

1.10. В состав Организации входят следующие структурные подразделения и кабинеты для диагностического обследования и лечения:

- Регистратура;

- Стоматологическое отделение: терапевтическое отделение (прием взрослого населения и детей), ортопедическое отделение, ортодонтическое отделение;

-Отделение узких специалистов: эндокринология, дерматовенерология, педиатрия, кардиология, неврология, оториноларингология (за исключением кохlearной имплантации);

-Диагностическое отделение: ультразвуковая диагностика, функциональная диагностика.

2.ВРЕМЯ РАБОТЫ

2.1. Режим работы Организации: Пн.-Сб. с 9:00 до 21:00, Вс. с 9:00 до 18:00, без выходных и перерывов на обед.

2.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом руководителя Организации.

2.3. Приём врачей всех специальностей осуществляется по графику, составляемому и утверждаемому руководителем Организации.

2.4. Информация о лечащих врачах, их образовании и квалификации, а также о режиме и графике приема лечащих врачей доводится до Потребителей посредством размещения на информационном стенде, а также может быть получена у администратора Организации.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

3.1. Прием потребителей в Организации осуществляется в порядке очередности по предварительной записи по телефону Организации: +7(3952)416-500, либо через месенджер WhatsApp: +79501396163, либо при личном посещении в регистратуре Организации, либо путем заполнения формы на сайте dcm38.ru с последующей записью Администратором Организации посредством обратного звонка по телефону, указанному Потребителем в форме на указанном сайте.

3.2. Потребитель вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с графиком приема специалистом.

Выбранные Потребителем дата и время заносятся в журнал записи вместе с контактными данными Потребителя.

Администратор Организации информирует Потребителя о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру.

3.3. В случае невозможности явиться на прием, Потребитель обязан за 5 (пять) часов предупредить администратора Организации либо лечащего врача.

В случае опоздания Потребителя на прием более чем на 15 (пятнадцать) минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Потребителю.

3.4. Потребители с острой патологией записываются к специалисту на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает требуемый объем медицинской помощи. При необходимости продолжения амбулаторного лечения запись осуществляется в плановом порядке. При выявлении показаний к экстренной госпитализации Потребителя организуется вызов службы скорой помощи для госпитализации. При отказе Потребителя от госпитализации оформляется информированный отказ.

3.5. При обращении в Организацию Потребитель обязан представить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- свидетельство о рождении ребенка/паспорт ребенка/копия решения суда об опеке;
- полис добровольного медицинского страхования и гарантийное письмо от страховой компании при обращении по программе ДМС.

Также при первичном обращении в Организацию необходимо:

- заключить договор на оказание платных медицинских услуг;
- дать согласие на обработку персональных данных, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

4.1. Потребитель имеет право:

- на выбор врача, при наличии в Организации нескольких врачей нужной специальности;
- диагностику и лечение в условиях, соответствующих установленным действующим законодательством требованиям;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, 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;
- получение выписок или копий из медицинской документации в порядке, установленном соответствующими нормативными актами РФ;
- получение информации, предусмотренной Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736;
- письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
- выбор лиц, которым в интересах Потребителя может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту персональных данных;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. При задержке планового приема более чем на 15 минут по объективным причинам Потребителю предлагается:

- лечение в назначенное время у другого свободного специалиста;
- лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;
- перенос времени приема на другой день. В таком случае Потребитель вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

4.3. Потребитель обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- информировать лечащего врача в письменной форме, заполнив вкладыш к медицинской карте стоматологического больного, о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях для проведения исследований, в соответствии с вкладышами к медицинской карте стоматологического больного, а также по требованию лечащего врача предоставить документы о результатах перенесенных заболеваний, лечения.
- в случае изменения состояния здоровья после оказанного лечения, немедленно сообщить об этом лечащему врачу или администратору Организации по телефону и прибыть на прием в Организацию в разумные сроки согласно полученным врачебным рекомендациям;
- соблюдать требования, обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг, в том числе: сообщать информацию о своем здоровье, выполнять устные и письменные рекомендации и назначения лечащего врача, сообщать необходимые сведения о своем состоянии здоровья; соблюдать режим лечения, график визитов для проведения диагностики, лечения и плановых осмотров, выполнять условия гарантии на о вещественные результаты оказанных услуг;
- проявлять в общении с сотрудниками Организации и другими Потребителями такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Потребителей и сотрудников Организации;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- являться в Организацию своевременно, не позднее 10 минут до назначенного времени в день и время назначенного приема;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

- ознакомиться с договором на оказание медицинских услуг, информированным согласием на медицинское вмешательство или отказом от медицинского вмешательства, согласием на обработку персональных данных и подписать их;

- оформлять в письменной форме свой отказ от получения информации о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от госпитализации;

- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья;

- бережно относиться к имуществу Организации.

4.4. Потребителям и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации;

- курить в помещении Организации;

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт;

- находиться в помещениях Организации в верхней одежде и грязной обуви;

- оставлять без присмотра личные вещи;

- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;

- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);

- посещать Организацию с животными.

5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

5.1. После оформления медицинской карты и подписания договора оказания платных медицинских услуг Потребитель проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме Потребитель должен сообщить лечащему врачу всю информацию о своем здоровье, необходимую для осуществления лечения, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.

5.2. Для проведения медицинского осмотра Потребителю необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Потребитель самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий.

5.3. По результатам первичного осмотра Потребителю выдается заключение с указанием предварительного диагноза и рекомендованным планом обследования и лечения.

5.4. В случае нарушения Потребителем установленного лечения либо отступления от него он самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.

5.5. Сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг зависят от конкретного вида и индивидуального объема оказываемых платных медицинских услуг и иных факторов, которые могут повлиять на длительность ожидания медицинской помощи, но в любом случае не могут превышать 1 (одного) календарного года с момента обращения Потребителя за оказанием платных медицинских услуг.

5.6. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема.

5.7. В случае возникновения конфликтных ситуаций Потребитель (законный представитель Потребителя) имеет право непосредственно обратиться к руководителю либо администратору Организации или оставить письменную жалобу в книге жалоб и предложений, находящейся у администратора.

5.8. 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 Потребителю (законному представителю Потребителя) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Потребителю против его воли.

Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Потребителя или его законного представителя, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

6. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

6.1. Основными медицинскими документами Потребителя являются медицинская карта, вкладыши к медицинской карте, оформляемые в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, договор на оказание платных медицинских услуг и приложения к договору об оказании платных медицинских услуг.

6.2. Медицинская карта хранится в регистратуре Организации в течение 25 (двадцати пяти) лет с момента последнего обращения Потребителя.

6.3. Хранение медицинской карты самим Потребителем на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам осуществляется в соответствии с нормами действующего законодательства.

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Потребителю лечащим врачом в доступной для него форме.

7.2. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом.

7.3. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

8.1. Потребитель несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий за несоблюдение настоящих Правил, 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 его здоровья.

8.2. В случае нарушения Потребителем и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка сотрудники Организации вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска для жизни и здоровья Потребителя, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Организации, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Организации, влекут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.