



ДОКТОРПЛЮС

сеть многопрофильных клиник

Общество с ограниченной ответственностью
«Медицинский центр «Доктор Плюс»
ул. Короткова, 23, г. Ижевск, 426065
тел.: (3412) 33-36-05 (многоканальный)
www.doktorplus.net, e-mail: info@doktorplus.net
ОГРН 1141840002226
ИНН/КПП 1840025034/184001001

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Общества с ограниченной
ответственностью «Медицинский центр
«Доктор плюс»
Е.С. Зыкина
«01» сентября 2023 г.



ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г. № 736, Гражданским кодексом Российской Федерации, политикой лояльности Сети Многопрофильных клиник «Доктор плюс», иными локальными актами, утвержденными в Обществе, и обязательно к применению всеми службами, отделами, структурными подразделениями, работниками и должностными лицами Общества с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Доктор Плюс», а также лицами, обращающимися в Общество за получением медицинских услуг.

1.2. В случае если в период действия настоящего регламента в акты, перечисленные в пункте 1.1. настоящего раздела будут внесены изменения, дополнения, они автоматически применяются при исполнении настоящего положения и не требуют отдельного внесения изменений в текст настоящего положения.

1.3. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления ООО «МЦ «Доктор плюс» гражданам платных медицинских услуг.

1.4. 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);

«пациент» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором;

«заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу пациента;

«исполнитель» - ООО «Доктор плюс Семейный», предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

«первичный прием специалиста» - это первичное обращение к специалисту по поводу острого или обострения хронического заболевания.

«повторный прием специалиста» - это повторное обращение к специалисту одной специализации в течение 30 дней с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания. В случае, если пациенту для выполнения всех рекомендаций по назначенным анализам и функциональной диагностики понадобилось более 30 дней, вопрос о квалификации

приема в качестве повторного принимает лечащий врач, при условии, что все результаты исследований, предоставленные пациентом, являются актуальными на дату приема.

2. Основания для предоставления услуги

2.1. Услуги оказываются ООО «МЦ «Доктор плюс» на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности в соответствии с перечнем видов деятельности, указанным в приложении к соответствующей лицензии в амбулаторных условиях и в условиях дневного и круглосуточного стационара.

2.2. Медицинские услуги оказываются в обособленных подразделениях Общества, расположенных по адресам: г. Ижевск, ул. Короткова, 23, г. Ижевск, ул. Молодежная, 38 (стоматология), г. Ижевск, ул. Советская, 38 (взрослая клиника), г. Ижевск, ул. Советская, 38 (детская клиника), г. Ижевск, ул. Пушкинская, 136а, г. Ижевск, ул. 10 лет Октября, 17А (взрослая клиника), г. Ижевск, ул. 10 лет Октября, 17А (детская клиника), г. Ижевск, ул. Молодежная, 40, г. Ижевск, ул. 7-я Подлесная, 71, г. Ижевск, ул. Клубная, 48, г. Ижевск, ул. Удмуртская, 253Б, ул. Берша. д. 45 на условиях записи на прием к соответствующему специалисту.

2.3. Медицинские услуги, как пациенту, так и заказчику оказываются на основании письменного двустороннего договора на оказание платных медицинских услуг и/или его разновидностей, подписанного пациентом согласия на обработку его персональных данных и индивидуального информированного согласия.

При оказании услуг пациенту в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в рамках выделенных Обществу объемов ОМС, услуга оказывается при предоставлении пациентом направления лечащего врача, паспорта, номера СНИЛС и полиса ОМС.

2.4. При несогласии пациента и/или заказчика подписать договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие, Общество вправе отказать в предоставлении соответствующей услуги. При отзыве согласия на обработку персональных данных пациентом Общество продолжает обработку персональных данных в соответствии с подпунктом 4 пункта 2 ст. 10 закона «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006г.

2.5. При заключении договора на оказание медицинских услуг пациент обязан предъявить паспорт для оформления договора (ст. 19 ГК РФ). Платные медицинские услуги анонимно не оказываются. Для идентификации пациента необходимо представить администратору один из следующих документов, его копию или фотоизображение: паспорт, водительское удостоверение, военный билет, пенсионное удостоверение, заграничный паспорт, любой другой документ, который содержит фотографию пациента и его ФИО.

2.6. ООО «Медицинский Центр «Доктор Плюс» доводит до сведения пациентов, желающих заключить договор на оказание платных медицинских услуг, 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 на территории Удмуртской Республики соответствующий год в медицинских организациях, участвующих в реализации вышеуказанной Программы, в том числе Территориальной программы обязательного медицинского страхования, в организациях, определенных в соответствии с реестром медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере ОМС.

Анонимные медицинские услуги пациент вправе получить в медицинской организации, которая участвует в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в соответствии с Федеральным законом.

3. Порядок и правила предоставления и получения услуги

3.1. Пациент, желающий получить медицинскую услугу, оказываемую Обществом, должен записаться к нужному специалисту любым удобным для него способом:

- по единому номеру для записи 8(3412) 60-11-11

- на сайте <https://doktorplus.net/>, заполнив форму в разделе «Запись на прием», оставив заявку на заказ звонка, через оператора on-line,
- через личный кабинет на сайте <https://doktorplus.net/>,
- при личном посещении любой из клиник Общества, расположенных по адресам, указанным в пункте 2.2. настоящего положения.

- посредством использования социальных сетей.

3.2. Заказчик, желающий заказать услуги в пользу пациента, должен согласовать график направления пациентов для получения ими услуги в соответствии с условиями договора, заключаемого между Обществом и заказчиком.

3.3. За день до назначенного времени приема сотрудник контакт-центр Общества по телефону напоминает пациенту о дате, времени приема и адресе, по которому будет осуществлен прием. В этот же срок ООО «Медицинский Центр «Доктор Плюс» обязуется уведомить своих пациентов об отмене приема по причине невозможности принять пациента (нетрудоспособность специалиста, технические проблемы в оказании помощи и иные причины, исключаяющие оказание помощи в назначенные день, время и место). Для дополнительного информирования пациентов о времени и месте записи Общество вправе использовать смс-информирование.

3.4. В случае, если у пациента возникли обстоятельства, препятствующие посещению клиники для получения медицинской услуги в заранее обозначенные дату и время, пациент вправе:

- отменить прием, уведомив об этом Общество любым из способов, указанных в п. 3.1. настоящего положения,

- перенести прием на иную дату и время, уведомив об этом Общество любым из способов, указанных в п. 3.1. настоящего положения. При этом пациент уведомлен о том, что запись к выбранному специалисту осуществляется в соответствии с составленным графиком работы специалиста и существующей записью на прием к нему, и может быть перенесена на более позднюю дату и время, нежели рассчитывает пациент. В качестве альтернативы пациент вправе записаться на иные дату и время к другому специалисту, соответствующей квалификации, при наличии у него возможности осуществить прием пациента.

3.5. ООО «Медицинский Центр «Доктор Плюс» ценит время своих пациентов и врачей, в связи с чем просит об отмене приема сообщать заблаговременно (не менее чем за 3 часа до времени приема), для обеспечения возможности другим пациентам попасть на прием к специалисту, к которому пациент был записан. Сообщить об отмене приема можно:

- путем направления сообщения любым из способов, обозначенных в пункте 3.1. настоящего положения,

- уведомив представителя контакт-центра Общества, позвонившего пациенту с напоминанием о времени, дате и месте осуществления приема.

3.6. Для получения медицинской услуги в назначенное время пациенту рекомендуется прибыть в выбранную им клинику не позднее чем за 10 минут до начала приема, обозначенного в записи. Это время необходимо для оформления договора на оказание платных медицинских услуг, формирования и / поиска медицинской карты пациента, осуществления иных необходимых для подготовки к приему действий.

3.7. Опоздание пациента к времени начала приема (к моменту начала оказания медицинской услуги) не более 10 минут считается допустимым, но не желательным. Администрация клиник просит пациентов сообщать о возможных опозданиях к началу приема, для обеспечения возможности оказания услуг другим пациентам, которые имеют желание попасть к выбранному специалисту.

3.8. Время приема конкретного специалиста рассчитывается на основании усредненных норм времени, необходимого для оказания той или иной услуги. В связи с чем при опоздании пациента к назначенному времени приема на 10 минут может помешать осуществить полноценный прием и повлечь за собой перенос времени других пациентов, которые пришли на прием вовремя.

3.9. В случае, если опоздание пациента на прием составляет более 10 минут, клиника в лице специалиста имеет право:

- при согласии уже явившихся без опоздания пациентов, ожидающих время приема, принять опоздавшего пациента и оказать ему медицинскую услугу,

- принять опоздавшего пациента, с его согласия, после того, как будет завершён прием следующих за ним по записи пациентов, явившихся без опоздания,

- предложить опоздавшему пациенту перенести запись на другое время и дату,
- отказать в оказании медицинской услуги ввиду недостаточности времени для ее оказания, если опоздавший пациент не согласен с выбором одного из предложенных выше вариантов.

3.10. В случае, если время приема назначено на конец рабочего дня выбранного пациентом специалиста, пациент не предупредил о возможном опоздании, а также с ним не удалось связаться для уточнения его намерения получить медицинскую услугу в выбранные им дату и время, опоздание пациента при этом составляет более 2/3 времени, отведенного для приема, либо пациент не осуществил необходимую подготовку к исследованию (пришел не подготовленным), клиника в лице специалиста вправе отказать в приеме пациента в указанный день и время и предложить ему перенести прием на иной день.

Если в рассматриваемом в настоящем пункте случае время опоздания пациента превысило продолжительность рабочего времени специалиста и/или клиники, и к моменту явки пациента специалист еще не завершил работу оборудования, программных средств оказания услуг, медицинская услуга пациенту может быть оказана при согласии специалиста клиники. Если на момент явки пациента медицинское оборудование и программные средства оказания медицинской услуги уже были выключены, прием переносится на другие дату и время.

3.11. При записи на прием пациент должен быть проинформирован о необходимости предварительной подготовки к приему (натошак, полный мочевой и т.д.), а также о наличии при себе документа, удостоверяющего личность, направлений от лечащего врача (при необходимости), иных документов, необходимых для обеспечения как возможности, так и качества оказания медицинской услуги. Если пациент пришел без подготовки к приему, что делает невозможным прием пациента в назначенное время, не предоставил документы, необходимые для обеспечения как возможности, так и качества оказания медицинской услуги, в оказании медицинской услуги пациенту может быть отказано. По желанию пациента прием может быть перенесен на другое время в этот же день (если это возможно) или на другие дату и время.

Время приема включает в себя: сбор анамнеза врачом, время, необходимое на раздевание/одевание пациента, осмотр, проведение необходимых измерений, процедур, манипуляций, оформление медицинской документации, подготовку протокола, оформление рекомендаций пациенту.

3.12. По общему правилу прием начинается в обозначенное по записи время. При этом с учетом особенностей медицинской услуги, сложности состояния диагностируемого пациента, - ожидание приема в течение от 10 до 30 минут от назначенного времени записи, является допустимым.

3.13. В случае, если задержка приема произошла более чем на 10 минут от назначенного времени приема, пациент вправе:

- согласиться на ожидание приема у выбранного специалиста,
- при наличии возможности, получить медицинскую услугу в тот же день, но у другого специалиста,
- перенести прием на другой день, время,
- отказаться от потребления медицинской услуги.

3.14. В случае, если пациент пришел ранее назначенного времени приема и специалист, к которому он записан, не занят с другим пациентом, прием может начаться ранее обозначенного времени приема. Вопрос о начале приема ранее времени записи решается специалистом самостоятельно.

3.15. В случае, если по объективным причинам произошла задержка в приеме, которая повлечет за собой дальнейшие задержки в приеме последующих пациентов, администраторы клиник обязаны связаться с пациентами, время приема которых может сдвинуться на более позднее, и предупредить их о такой задержке в соответствии со стандартом, утвержденным в Обществе.

При этом пациент вправе:

- прийти на прием с учетом времени задержки,
- перенести прием на другую дату и время,
- отказаться от получения медицинской услуги.

3.16. Многократное опоздание более чем на 15 минут или неявка на лечебный прием, без уведомления не позднее, чем за 12 часов до начала, неявка на профилактический или

контрольный осмотр без уважительной причины, невыполнение рекомендаций лечащего врача, могут стать основанием для одностороннего расторжения Договора, в связи с тем, что по объективным причинам клиника не сможет обеспечить пациенту медицинскую услугу надлежащего качества.

4. Правила поведения в клиниках

4.1. При посещении Сети клиник «Доктор плюс» Пациент должен:

4.1.1. надеть бахилы,

4.1.2. обратиться к администратору, изложив цель визита

4.2. В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» законные представители дают информированное добровольное согласие в отношении:

4.2.1. лица, не достигшего возраста 15 лет (16 лет для лица больного наркоманией), или лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство;

4.2.2. несовершеннолетнего больного наркоманией при оказании ему наркологической помощи или при медицинском освидетельствовании несовершеннолетнего в целях установления состояния наркотического либо иного токсического опьянения (за исключением установленных законодательством РФ случаев приобретения несовершеннолетним полной дееспособности до достижения ими 18-го возраста).

4.3. В помещениях клиник запрещается:

4.3.1. иметь при себе предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

4.3.2. находиться в служебных помещениях клиники без разрешения сотрудников клиники. Под служебными помещениями клиники понимаются: кабинеты врачебного приема, консультативные кабинеты, процедурный кабинет, кабинет вакцинопрофилактики, кабинеты инструментальных методов диагностики (МРТ, КТ, рентген, маммографии, функциональной диагностики, физиокабинеты, и иные), палаты, операционные, помещения центрального стерилизационного отделения, помещения для ознакомления с оригиналами медицинской документации, помещения, занимаемые административно-управленческим персоналом клиники (кабинет главного врача, директора, заместителей главного врача, заместителей директора, кабинеты и помещения, занимаемые сотрудниками, обслуживающими деятельность клиники, в том числе, но не ограничиваясь: помещениями офиса, санитарными комнатами, служебными помещениями, обозначенными табличкой «служебное помещение», помещения для хранения карт и информации, содержащей персональные данные и сведения, составляющие врачебную тайну.

4.3.3. нахождение детей в возрасте до 15 лет без сопровождения законного представителя;

4.3.4. громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

4.3.5. выносить из помещения клиники имущество клиники и документы, полученные для ознакомления без разрешения сотрудников клиники;

4.3.6. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов без разрешения сотрудников клиники;

4.3.7. размещать в клинике объявления без разрешения администрации клиники;

4.3.8. производить фото- и видеосъемку, аудиозапись в служебных помещениях клиники;

4.3.9. выполнять в клинике функции торговых агентов, представителей, фармацевтических представителей, предлагать пациентам, врачам иному медицинскому персоналу приобрести, взять на пробу, ознакомиться с лекарственными препаратами и/или изделиями медицинского назначения, распространять рекламные и/или информационные материалы, содержащие информацию о лекарственных препаратах и/или изделиях медицинского назначения.

4.3.10. находиться в служебных помещениях клиники в верхней одежде, грязной обуви

4.3.11. приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении.

Нарушения правил поведения в клинике, появление в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, могут стать основанием для одностороннего расторжения Договора

и прекращения гарантийных обязательств по всем ранее оказанным платным медицинским услугам.

В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих правил, сотрудники клиники имеют право делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к сотрудникам клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников клиники, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба клинике, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. Правила поведения пациентов и сопровождающих их лиц, а также посетителей в многопрофильном хирургическом стационаре дневного и круглосуточного пребывания

5.1. В Многопрофильном хирургическом стационаре дневного и круглосуточного пребывания действует ограничительный режим свиданий пациентов с родственниками и посетителями. Он основан на требованиях соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, антитеррористической и противопожарной безопасности, статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ.

5.2. Сотрудникам отделений поликлиники и стационара Общества запрещена передача медицинской информации о пациентах по телефону, чтобы не нарушить врачебную тайну (ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ). Все сведения о здоровье пациента лечащий врач сообщает лично самому пациенту, и только сам пациент может передавать информацию о своем здоровье тем лицам, кому посчитает нужным, в том числе и своим родственникам.

5.3. Посещение пациентов родственниками допускается строго по разрешению лечащего врача при соблюдении следующих условий:

- время для посещения с 16.00 до 19.00
- посетители не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявления респираторных инфекций, диареи.
- посетители в алкогольном (наркотическом) опьянении в отделение не допускаются
- к посещению ребенка в дневном и круглосуточном стационаре допускаются только родители или законные представители на основании документа, подтверждающего статус посетителя по отношению к ребенку. Посещение ребенка, находящегося в дневном или круглосуточном стационаре, иными лицами, не допускается.
- перед посещением отделения посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть вторую обувь или бахилы, халат, маску, шапочку, обработать руки. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.
- посетители обязаны соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.
- не разрешается посещение пациентов детям в возрасте до 14 лет.
- одновременно разрешается находиться в палате не более, чем двум посетителям.
- посещение родственников не разрешается во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и т. п.), проведение сердечно-легочной реанимации и в период карантина.
- посетители могут оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом и поддержание чистоты в палате только по личному желанию и после подробного инструктажа.

5.4. В соответствии с ФЗ №323-ФЗ, медицинскому персоналу следует обеспечить защиту прав всех пациентов, находящихся в отделениях стационара (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной медицинской помощи).

5.5. Передачи принимают в целлофановых пакетах с указанием Ф. И. О. пациента, даты и времени передачи. Передачи проверяет дежурная медицинская сестра. Запрещается передача скоропортящихся продуктов, фруктов и овощей.