



ХАРЛАМПИЕВСКАЯ КЛИНИКА

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ХАРЛАМПИЕВСКАЯ КЛИНИКА"

664025, Иркутская область, г.Иркутск, ул.Горького, д. 10,
ОГРН 1183850007780, ИНН 3808203504, КПП 380801001.
тел.: 8 (3952) 48-99-55, факс: 8 (3952) 48-99-55
e-mail: office@irk.clinic, http://irk.clinic

ООО «ХАРЛАМПИЕВСКАЯ КЛИНИКА»

Памятка потребителя

Закон РФ «О защите прав потребителей» в сфере оказания платных медицинских услуг

При получении платных медицинских услуг, проводимых по всем правилам, пациент должен быть защищен всеми теми гарантиями, которые предоставляет потребителю Закон РФ «О защите прав потребителей».

Права потребителя:

- На безопасность услуг (ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», далее — ЗоЗПП);
- На информацию об исполнителе и об услугах (ст.ст. 8-10 ЗоЗПП),
- На соблюдение исполнителем сроков оказания услуги (ст. 27 ЗоЗПП);
- На соблюдение исполнителем качества оказываемых услуг и отсутствие недостатков оказанных услуг (ст. 29 по смыслу ст. 4 ЗоЗПП);
- На информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги (ст. 36 ЗоЗПП);
- Право не обладать специальными познаниями о свойствах и характеристиках услуг (п. 2 ст. 12 ЗоЗПП); На выбор и использование применимых санкций за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору: безвозмездного устранения недостатков, соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, возмещения понесенных расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, расторжения договора и полного возмещения убытков. В случаях, когда никакого вреда не причинено, но услуга или не оказана вообще или оказана плохо, или оказанная услуга не соответствует условиям договора, то в соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» заказчик медицинской услуги вправе потребовать по своему усмотрению:
 - безвозмездного устранения недостатков услуги (например, потребовать долечивания, дополнительного курса процедур);
 - возмещения понесенных расходов на исправление недостатков (например, на долечивание и т.д. в другом медицинском учреждении или у частного врача);
 - соответствующего уменьшения цены услуги;
 - повторного оказания услуги.

При этом, если допущенные недостатки являются существенными, потребитель вправе вообще расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Согласно статье 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя об уменьшении цены за оказанную услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков, о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на оказание услуги должны быть удовлетворены в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования. За нарушение установленных сроков удовлетворения всех вышеизложенных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере и в порядке,

установленными ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей». При нарушении сроков удовлетворения требования о повторном оказании услуги потребитель вправе назначить исполнителю новый срок для повторного исполнения 2 услуги согласно пункту 3 ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Статьей 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» условия договора, ограничивающие и нарушающие права пациентов по сравнению с нормами, установленными правовыми актами РФ, признаются недействительными. В соответствии с законодательством Российской Федерации медицинские учреждения несут ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора.

В соответствии со ст. 15, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», указанными выше правилами, ст. 66, 68 Закона РФ «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» некачественное выполнение услуги является основанием для предъявления пациентом к медицинскому учреждению требований о возмещении вреда здоровью, компенсации за причинение морального вреда.

В соответствии с п. 3 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины. Не облагаются государственной пошлиной и иски о возмещении вреда здоровью (жизни).

В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» иски предъявляются в суд по месту жительства истца (то есть, потребителя), или по месту нахождения ответчика, или по месту причинения вреда. Право выбора места подачи иска принадлежит потребителю (потерпевшему). Сроки исковой давности. Исковая давность — это срок, в течение которого гражданин вправе защитить свои права в суде. В соответствии со ст. 208 ГК РФ на требования по возмещению вреда, причиненного здоровью, исковая давность не распространяется. Однако ущерб, причиненный гражданину, может быть взыскан не более чем за трехлетний срок с момента предъявления иска.

Особенности внутреннего распорядка при оказании амбулаторной медицинской помощи

в Харлампиевской клинике.

- Харлампиевская клиника оказывает платную амбулаторную специализированную медицинскую помощь застрахованным в системе добровольного медицинского страхования, гражданам в рамках предоставления платных медицинских услуг.
- При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, угрожающих жизни или здоровью гражданина, необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи или стационар.
- При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент обращается в регистратуру Клиники.
- При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (удостоверение, паспорт).
- Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется с письменного согласия родителя или законного представителя.

В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного пациента, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса (при наличии ДМС), номер страхового пенсионного свидетельства, место службы (работы) в соответствии с приказами МЗ РФ №№255 от 22 ноября 2004 г. и 834н. от 15 декабря 2014 г.

- Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и должна храниться в регистратуре.
- Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством.

- Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам в Клинике осуществляется при их непосредственном обращении или по телефону колл-центра или в порядке интеграции с сайтами «Продокторов», «ZOOM».
- Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, пациент может получить в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники, и на сайте Харлампиевской клиники.
- В день приема перед посещением врача пациенту необходимо обратиться в регистратуру с предъявлением документа, удостоверяющего личность (удостоверения, паспорта), действующего страхового полиса ДМС и гарантийного письма (при наличии) .

Права и обязанности пациентов

(в соответствии с Федеральным Законом РФ от 21.11.2011г. N323-ФЗ « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»), в части касающейся оказания платных медицинских услуг.

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности организации здравоохранения.

Пациенты, находящиеся на лечении, обследовании, и пр. в Харлампиевской клинике обязаны:

- 1) - соблюдать правила внутреннего распорядка;
- 2) - бережно относиться к имуществу Харлампиевской клиники и других пациентов;
- 3) - принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 4) - своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 5) - уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 6) - уважительно относиться к другим пациентам;
- 7) - 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;
- 8) - выполнять медицинские предписания (прием лекарственных препаратов, режим, и в том числе рекомендуемую врачом диету);
 - 9) - сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - 10) - соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в Клинику в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
 - 11) - соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
 - 12) - соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (санузел);
 - 13) - соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе, предписанный лечащим врачом.
 - 14) - соблюдать правила запрета распития спиртных напитков, появление и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
 - 15) - оформлять в установленном порядке информированное согласие на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
 - 16) - при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Харлампиевской клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Харлампиевской клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- курить в здании Клиники и на ее территории;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- преграждать проезд санитарного/ служебного транспорта к зданию Клиники;
- запрещается доступ в здание Харлампиевской клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;

Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых гражданам, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии Законом РФ «О защите прав потребителя» от 07.02.2002 г. № 2300-1; Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими

организациями платных медицинских услуг», Положением об оказании платных услуг Харлампиевской клиники.; Уставом Харлампиевской клиники.

- Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с утвержденным прейскурантом. Стоимость каждой услуги определена проведением калькуляции финансово-экономическим отделом клиники.

- Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых Харлампиевской клиникой, а также порядок и условия их предоставления размещены на информационных стендах и сайте Харлампиевской клиники.

- Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется через регистратуру Клиники с выдачей пациенту квитанции об оплате.

Ответственность за нарушение прав и обязанностей

В случае нарушения пациентами и иными посетителями внутреннего распорядка, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм, неуважение к работникам Харлампиевской клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации ООО Харлампиевская клиника, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Администрация ООО Харлампиевская клиника