

Правила предоставления медицинских услуг в ООО «Спектр»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления медицинских услуг населению (далее - Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации». Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Настоящие Правила распространяются на всех участников процесса оказания медицинских услуг в ООО «Спектр» (медицинских работников, пациентов и др.)

1.3. Правила определяют порядок и условия предоставления ООО «Спектр» (далее по тексту - СПЕКТР, Исполнитель) гражданам (далее – Потребителям) медицинских услуг.

1.4. Право предоставления медицинских услуг определено Уставом ООО «Спектр», утвержденным Решением общего собрания участников от 17.02.2009 г, № 1.

1.5. СПЕКТР предоставляет медицинские услуги на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в Лицензии на осуществление медицинской деятельности №ЛО-13-01-001074 от 16.08.2019г, выданной Министерством здравоохранения Республики Мордовия (г.Саранск, ул.Советская, 35, тел.: 8 (8-834-2) 23-13-09).

1.6. СПЕКТР при оказании медицинских услуг соблюдает установленные законодательством РФ требования к оформлению, ведению и хранению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их передачи и представления, в т. ч. на электронных носителях информации.

1.7. Медицинские услуги предоставляются в соответствии с режимом работы СПЕКТР.

1.8. Медицинские услуги могут оказываться специалистами СПЕКТР, принятыми на работу на основании трудовых договоров, а также специалистами и работниками третьих лиц, с которыми ООО «Спектр» заключены гражданско- правовые договоры на оказание медицинских услуг.

1.9. СПЕКТР предоставляет в регистратуре, посредством размещения на сайте www.kim-gm.ru, а также на информационных стендах, стойках или видеомониторах информацию, содержащую следующие сведения:

- наименование организации;
- адрес места нахождения ООО «Спектр», данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность ООО «Спектр» в соответствии лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- режим работы ООО «Спектр», график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении медицинских услуг;
- адреса и телефоны министерства здравоохранения Республики Мордовия, Управления Росздравнадзора и Управления Роспотребнадзора по Республике Мордовия;

- перечень (прайс, справочник) оказываемых в рамках программ ОМС и платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, в том числе медицинских услуг, оказываемых специалистами и работниками третьих лиц, с которыми ООО «Спектр» заключены гражданско-правовые договоры на оказание медицинских услуг:

- о льготах, предоставляемых ООО «Спектр» для отдельных категорий граждан;
- настоящие Правила предоставления медицинских услуг.
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации.

1.10. Разъяснения по медицинским услугам можно получить у специалистов, а также в примечаниях Прайса (Справочника) медицинских услуг (предоставляется в регистратуре, на сайте www.kim-gm.ru, а также на информационных стендах, стойках или видеомониторах)

1.11. ООО «Спектр» предоставляет потребителю (его законному представителю) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
- об используемых при предоставлении медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

2. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга - мероприятия или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

Простая медицинская услуга - неделимая услуга, выполняемая по формуле <пациент> + <специалист> = <один элемент профилактики, диагностики или лечения>.

Сложная медицинская услуга - набор простых медицинских услуг, которые требуют для своей реализации определенного состава персонала, комплексного технического оснащения, специальных помещений и т.д.) отвечающий формуле <пациент> + <комплекс простых луг> = <этап профилактики, диагностики или лечения>

Комплексная медицинская услуга - набор сложных и (или) простых медицинских услуг, заканчивающихся либо проведением профилактики, либо установлением диагноза, либо окончанием проведения определенного этапа лечения по формуле <пациент> + <простые + сложные услуги> = <проведение профилактики, установление диагноза или окончание проведения определенного этапа лечения>

Медицинская помощь – это комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и д.р.) направленных на удовлетворение потребностей населения в поддержании и восстановлении здоровья.

Бесплатная медицинская помощь - медицинская помощь предоставляемая без взимания платы, в соответствии с Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи (далее - Программа) и Республиканской территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Республики Мордовия (далее - Территориальная программа) на текущий год.

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.

Пациент (Потребитель) - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее медицинские услуги (платные в соответствии с договором или бесплатные)

Заказчик - физическое (или юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.

Лицевой счет Пациента — индивидуальный счёт, на котором отражаются взаиморасчеты СПЕКТР и Пациента по полученным медицинским услугам.

Карта медицинского обслуживания (КМО) - средство ведения взаиморасчетов между Заказчиком и СПЕКТР за медицинские услуги. Выдается при заключении договора на медицинское обслуживание*.

3. Медицинская помощь в ООО «Спектр»

3.1. Виды медицинской помощи:

- первичная медико-санитарная помощь;
- специализированная, в том числе высокотехнологичная, медицинская помощь;

3.2. Медицинская помощь оказывается в следующих условиях:

- амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения), в том числе на дому при вызове медицинского работника;
- в дневном стационаре (в условиях, предусматривающих медицинское наблюдение и лечение в дневное время, но не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения);
- стационарно (в условиях, предусматривающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение);

3.3. Формы оказания медицинской помощи:

- экстренная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;
- неотложная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента;
- плановая - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

3.4. Оказание экстренной медицинской помощи осуществляется безотлагательно и бесплатно, любым медицинским работником СПЕКТ, в рабочие часы СПЕКТР. (ч. 2 ст. 11 Закона № 323-ФЗ).

В другое время суток, а также в выходные и праздничные дни оказание экстренной помощи осуществляется бригадой скорой помощи (по телефону 03 или 112) либо при самостоятельном обращении граждан в дежурную больницу города.

3.5. Порядок оказания медицинской помощи регламентируется действующим законодательством РФ и локальными нормативными актами.

(ч. 2 ст. 11 Закона № 323-ФЗ).

4. Общие принципы предоставления медицинских услуг

4.1. Медицинские услуги предоставляются при наличии документа удостоверяющего личность, информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством РФ об охране здоровья граждан.

Медицинские услуги, оказанные без предъявления документа удостоверяющего

личность, считаются оказанными на анонимной основе.

4.2. Медицинские услуги предоставляются по предварительной записи. Запись производится по телефону, в регистратуре при личном посещении, врачом во время приема при выдаче направления, на сайте www.kim-gm.ru в сети «Интернет»

Неотложная помощь оказывается в порядке живой очереди на данный вид помощи в рабочее время СПЕКТР без предварительной записи, при наличии времени у специалистов, свободного от предварительной записи. При этом учитывается временной норматив оказания медицинских услуг.

4.3. Предоставление ряда медицинских услуг возможно только после посещения врача (для исключения противопоказаний, определения оптимального периода оказания медицинской услуги и др.).

4.4. Медицинские услуги нормируются по времени. Временной норматив оказания медицинской услуги выражается в условных единицах трудоемкости (УЕТ). Стоимость 1 УЕТ составляет затраты на оплату труда мед. Персонала, задействованного в оказании услуги, за единицу времени (10 минут}. Временной норматив (количество УЕТ) на оказание услуги может изменяться по усмотрению медицинского персонала ООО «Спектр» в зависимости от показаний и индивидуальных особенностей Пациента.

4.5. Норматив оказания медицинской услуги предусматривает затраты времени на оказание непосредственно услуги (не более 80%), сбор анамнеза, оформления медицинской документации, подготовку пациента, подготовку инструментария и т.д., в зависимости от оказываемой услуги.

4.6. При опоздании Пациента к назначенному времени медицинская услуга может быть оказана при остатке времени не менее 70% от временного норматива данной медицинской услуги (в целях недопущения снижения качества оказываемых услуг и задержки других пациентов). При остатке времени менее 70% от временного норматива медицинская услуга, по усмотрению специалиста, может быть перенесена на другую дату и время (по согласованию с пациентом).

4.7. В соответствии со ст. 27 Федерального закона от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья: в случаях, предусмотренных законодательством РФ, проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний; находясь на лечении; граждане обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности и правила поведения пациента медицинских организациях.

5.1. Предоставление бесплатной медицинской помощи в ООО «Спектр» определяется действующим законодательством, Федеральной программой государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи и Республиканской территориальной Программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Республики Мордовия медицинской помощи согласно госзаданию, тарифным соглашением с Территориальным Фондом ОМС.

5.2. Бесплатную медицинскую помощь в КИМ могут получить граждане, имеющие полис обязательного медицинского страхования:

- в объеме, установленном Республиканской территориальной Программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи (имеющие полис, зарегистрированный в СМО РМ)

- в объеме, установленном базовой Программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи (имеющие полис ОМС, зарегистрированный в СМО других регионов РФ)

5.3. При каждом обращении за медицинской помощью Пациент обязан предъявлять

полис ОМС.

5.4. Объемы диагностических, лечебных и профилактических мероприятий для конкретного пациента определяется лечащим врачом и проводится при наличии направления.

5.5. Норматив времени на оказание медицинской услуги определяется расчетными нормативами, исходя из Тарифного соглашения с Территориальным фондом ОМС.

5.6. Сроки ожидания медицинской помощи определяются Базовой программой госгарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи и Республиканской территориальной Программой государственных гарантий бесплатного оказания населению медицинской помощи, объемом госзадания и Тарифным соглашением в системе ОМС РМ..

5.7. Прием пациентов на обслуживание в качестве территориальной поликлиники (по заявлению, признаку проживания или работы), осмотр пациентов на дому – не осуществляется.

6.1. Медицинские услуги на возмездной основе в ООО «Спектр» оказываются в соответствии с действующим законодательством в сфере оказания медицинских услуг, в т.ч. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»:

- в форме платных услуг физическим лицам;
- по программам добровольного медицинского страхования в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации "Об организации страхового дела в Российской Федерации";
- по договорам на предоставление медицинских услуг (медицинское обслуживание) с физическими, юридическими лицами и предпринимателями без образования юридического лица*.

* Информация о заключении договоров на медицинское обслуживание предоставляется по телефону: (834-2) 222-700 или в регистратуре СПЕКТР.

6.2. На оказание платных медицинских услуг заключается Договор.

6.3. Перед заключением договора потребителю в доступной форме предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов помощи без взимания платы в рамках *Бесплатной медицинской помощи*.

6.4. Сложные и комплексные медицинские услуги оплачиваются как одна услуга.

6.5. В случае отказа потребителя после заключения Договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Неявка Пациента на прием к врачу без предупреждения администраторов СПЕКТР или лечащего врача также может расцениваться как отказ от договора. При этом СПЕКТР имеет право взыскать фактически понесенные расходы, связанные с исполнением договора, а именно стоимость простоя врача (из расчета стоимости УЕТ специалиста за время простоя в соответствии с п.4.4. Правил), а также стоимость расходных материалов, фактически использованных на подготовку к оказанию услуги.

6.6. При нарушении сроков оказания медицинской услуги по вине пациента ООО «Спектр» вправе приостановить исполнение обязательств по Договору (оказание услуги) или отказаться от исполнения обязательств по Договору (оказания услуги) и потребовать от пациента возмещения убытков (ст. 328 и 719 ГК РФ, п. 6 ст. 28 Закона о защите прав потребителей).

6.7. Оплата Пациентами медицинских услуг производится в порядке 100% предоплаты путем внесения наличных Денежных средств в кассу СПЕКТР или перечисления на банковский расчетный счет ООО «Спектр», списания средств с лицевого счета Пациента, в т. ч. с использованием карты на медицинское обслуживание.

6.8. После исполнения договора (оказания услуги) пациенту (его законному представителю) выдаются медицинские документы (копии медицинских документов,

выписки из медицинских документов), отражающие состояние здоровья.

7. Порядок разрешения споров и рассмотрения претензий

7.1. Претензии и споры, возникающие между Пациентом (Заказчиком) и СПЕКТР при предоставлении медицинских услуг разрешаются путем переговоров, а в случае необходимости – с привлечением независимых экспертов.

7.2. При недостижении согласия сторонами по предмету спора, он подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.3. Пациенты и их представители могут обратиться в ООО «Спектр» за консультациями, по вопросам нормативно—правовых основ медицинского обслуживания или лечения в ООО «Спектр», а также направить обращение (предложение, заявление, жалобу), связанные с оказанием медицинских услуг в СПЕКТР в письменном виде:

- в адрес СПЕКТР (430005, г. Саранск, ул. Васенко, д. 15А, пом. 1) посредством почтовой связи;

- направить электронное письмо на почту СПЕКТР в сети «Интернет»: kim--rm@mail.ru

- передать лично в Администрацию, регистратуру или опустить в ящик «Для писем и обращений граждан», размещенный в холле первого этажа СПЕКТР.

- изложить лично, на приеме по личным вопросам главному врачу, или заместителям главного врача.

Часы приема по личным вопросам:

Главный врач - Калачин Константин Олегович:

Вт. - с 15.00 до 16.00

Зам. главного врача по ОМР - Лексин Денис Евгеньевич:

Чт. - с 10.00 до 11.00

Предложение — обращение, изложенное в письменной или устной форме, содержащее указание на недостатки в работе, не связанные с нарушением прав и интересов граждан, подавших обращение, а также на конкретные пути и способы решения затронутых проблем.

Заявление — обращение, изложенное в письменной или устной форме. по поводу реализации прав и законных интересов граждан, не связанное с их нарушением.

Жалоба — обращение, изложенное в письменной или устной форме, по поводу восстановления нарушенных прав, свобод или законных интересов пациента либо прав, свобод или законных интересов других лиц, несогласия с решением, действием (бездействием) сотрудников СПЕКТР.

Все обращения граждан подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

Номера телефонов СПЕКТР:

Многоканальный – (8342) 222-700