



К Л И Н И К А
ИжМедГрупп

ООО Клиника «ИЖМЕДГРУПП»
ИНН/КПП 1840047398/595901001
ОГРН 1151832014520
почтовый адрес: 426008, УР, г. Ижевск, ул.
Коммунаров, д.319
тел. (3412)95-88-05, 95-87-05
email: izhmedgroup@mail.ru www.izhmedgroup.ru

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО Клиника
«Ижмедгрупп»
Углова Д.Ф. 

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. N 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 ООО Клиника «Ижмедгрупп», иными локальными актами, утвержденными в ООО Клиника «Ижмедгрупп», и обязательно к применению всеми работниками и должностными лицами ООО Клиника «Ижмедгрупп», а также лицами, обращающимися в ООО Клиника «Ижмедгрупп» 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 от отдельного внесения изменений в текст настоящего положения.

1.3. Настоящие правила определяют порядок и условия предоставления ООО Клиника «Ижмедгрупп» 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 Клиника «Ижмедгрупп», предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

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

2. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Услуги оказываются ООО Клиника «Ижмедгрупп» на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности в соответствии с перечнем видов деятельности.

При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги):

при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:

акушерскому делу;
лечебной физкультуре;
медицинскому массажу;
сестринскому делу;
сестринскому делу в косметологии;
сестринскому делу в педиатрии;
физиотерапии;

при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии; терапии;

при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:

акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности);

акушерству и гинекологии (искусственному прерыванию беременности);

гастроэнтерологии;

дерматовенерологии;

косметологии;

лечебной

физкультуре;

неврологии;

организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии;

спортивной медицине;

ультразвуковой

диагностике;

физиотерапии;

эндокринологии;

При проведении медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги) по:

экспертизе временной нетрудоспособности;

экспертизе качества медицинской помощи.

2.2. Медицинские услуги оказываются по адресу: г. Ижевск, ул. Коммунаров, д.319 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.

2.4. При несогласии пациента и/или заказчика подписать договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие, ООО Клиника «Ижмедгрупп» вправе отказать в предоставлении соответствующей услуги. При отзыве согласия на обработку персональных данных пациентом ООО Клиника «Ижмедгрупп» 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, заграничный паспорт, любой другой документ, который содержит фотографию пациента и его ФИО.

2.6. ООО Клиника «Ижмедгрупп» 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, 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 ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ.

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

- по номеру для записи 8(3412) 95-88-05, 8(3412)95-87-05
- на сайте <https://izhmedgroup.ru/> оставив заявку на заказ звонка,
- при личном посещении Клиники «Ижмедгрупп»,
- посредством использования социальных сетей.

Запись осуществляется в соответствии с графиком работы врача, кабинета.

За день до назначенного времени приема администраторы ООО Клиника «Ижмедгрупп» по телефону напоминает пациенту о дате, времени приема и адресе, по которому будет осуществлен прием.

В этот же срок ООО Клиника «Ижмедгрупп» обязуется уведомить своих пациентов об отмене приема по причине невозможности принять пациента (нетрудоспособность специалиста, технические проблемы в оказании помощи и иные причины, исключающие оказание помощи в назначенные день, время и место).

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 ООО Клиника «Ижмедгрупп» любым из способов, указанных выше.

Перенести прием на иную дату и время, уведомив об этом ООО Клиника «Ижмедгрупп» любым из способов. 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.

3.2. ООО Клиника «Ижмедгрупп» 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 записал. Сообщить об отмене приема можно:

- по номеру для записи 8(3412) 95-88-05, 8(3412)95-87-05
- на сайте <https://izhmedgroup.ru/> оставив заявку на заказ звонка,
- при личном посещении Клиники «Ижмедгрупп»,
- посредством использования социальных сетей

3.3. Для получения медицинской услуги в назначенное время пациенту рекомендуется прибыть в 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.

3.4. Опоздание пациента к времени начала приема (к моменту начала оказания медицинской услуги) не более 10 минут считается допустимым, но не желательным. Администрация Клиники просит пациентов сообщать о возможных опозданиях к началу приёма, для

обеспечения возможности оказания услуг другим пациентам, которое имеют желание попасть к выбранному специалисту.

3.5. 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 приём и повлечь за собой перенос времени других пациентов, которое пришли на прием вовремя.

3.6. 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, но после того, как будет завершен прием следующих за ним по записи пациентов, явившихся без опоздания,
- предложить опоздавшему пациенту перенести запись на другой день,
- отказать в оказании медицинской услуги ввиду недостаточности времени для ее оказания, если опоздавший пациент не согласен с выбором одного из предложенных выше вариантов.

3.7. 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 составят более 2/3 времени, отведенного для приема, либо пациент не осуществил необходимую подготовку к исследованию (пришёл 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.

3.8. При записи на прием пациент должен быть проинформирован о наличии при себе документа, удостоверяющего личность, направления от лечащего врача (при необходимости), о необходимости также предварительной подготовки к приему (натощак, полный мочевой и т.д.) по рекомендации направившего врача, иных документов, необходимых для обеспечения, как возможности, так и качества оказания медицинской услуги.

Если пациент пришел без подготовки к приему, это 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.

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

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,

3.10. В случае, если пациент пришёл 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.

3.11. В случае, если по объективным причинам произошла задержка в приеме, которая повлечет за собой дальнейшие задержки в приеме последующих пациентов, администраторы клиники обязаны связаться с пациентами, время приема которых может сдвинуться на более позднее, и предупредить их о такой задержке в соответствии со стандартом, утвержденным в ООО Клиника «Ижмедгрупп». При этом пациент вправе:

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

3.12 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 лежащего 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 ООО КЛИНИКА «ИЖМЕДГРУПП»

4.1. При посещении ООО Клиника «Ижмедгрупп» Пациент должен: надеть бахилы, 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 Клиники 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, процедурный кабинет, кабинет инструментальных методов диагностики (УЗИ), помещения для ознакомления с оригиналами медицинской документации, помещения, занимаемые административно-управленческим персоналом Клиники (директора, администратора), кабинеты и помещения, занимаемые сотрудниками, обслуживающими деятельность Клиники, в том числе, 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. не уважительно и нецензурно обращаться к сотрудникам Клиники, другим пациентам и посетителям, а так же применение физического насилия к ним;

4.3.6. выносить из помещения Клиники имущество Клиники и документы, полученные для ознакомления без разрешения сотрудников Клиники;

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

4.3.8. размещать в Клинике объявления без разрешения администрации Клиники;

4.3.9. производить фото- и видеосъемку, аудиозапись в служебных помещениях Клиники;

4.3.10. 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, содержание информацию о лекарственных препаратах и/или изделиях медицинского назначения.

4.3.11. находиться в служебных помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви

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

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

4.5. 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.

4.6. 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 так же материального ущерба Клинике, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, а так же могут стать основанием для одностороннего расторжения Договора.