



**ООО «МРТ ЦЕНТР РЫБАЦКОЕ»**

Лицензия на осуществление медицинской деятельности  
от 14.10.2020 № Л041-01148-78/00357099  
192177, Санкт-Петербург, Шлиссельбургский пр.,  
д. 7, лит. А, пом. 155 ОГРН 1167847229065  
ИНН 7811610793 КПП 781101001  
р/с 40702810355000086454 в Северо-Западном банке  
ПАО СБЕРБАНК к/с 30101810500000000653 БИК 044030653

[www.mrtneva.ru](http://www.mrtneva.ru)

(812) 984-56-05 (812) 985-55-72

**СОГЛАСОВАНО**

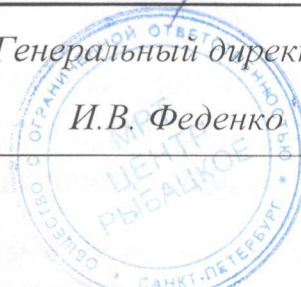
\_\_\_\_\_  
Медицинский директор

В.В. Гончаров

**УТВЕРЖДАЮ**

\_\_\_\_\_  
Генеральный директор

И.В. Феденко



**ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ В ООО «МРТ ЦЕНТР РЫБАЦКОЕ» ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

*(краткие выдержки)*

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских услуг в ООО «МРТ ЦЕНТР РЫБАЦКОЕ», а также правила поведения пациентов и посетителей.

1.2 Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством, в том числе Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006», Федеральным Законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Приказом МЗ РФ от 14.09.2020г. № 972н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и заключений», Приказом МЗ РФ от 31.07.2020г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них» а также Регламентом организации платных медицинских услуг в медицинской организации.

1.3. В правилах используются следующие основные понятия:

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

«Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом.

«Исполнитель» - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, оказывающая платные медицинские услуги в соответствии с договором;

«Медицинская услуга» - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

«Медицинское вмешательство» - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности;

«Медицинская помощь» - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

«Посетитель» - любое физическое лицо, временно находящееся в здании Клиники и не являющееся работником Клиники.

## 2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1 Платные медицинские услуги оказываются медицинской организацией в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности, а также на основе соблюдения порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации и клинических рекомендаций.

2.2. При оказании платных медицинских услуг права пациента регламентируются законодательством об охране здоровья граждан и о защите прав потребителей.

2.3 Перечень платных медицинских услуг и их стоимость определяются прейскурантом, утверждаемым медицинским директором. «Заказчик», «Потребитель», «Посетитель» и иные лица могут ознакомиться с действующими ценами на официальном сайте клиники [www.mrtneva.ru](http://www.mrtneva.ru), а также в уголках потребителя, расположенных на стойках рецепции.

2.4. Запись на диагностические процедуры и приемы специалистов осуществляется по контактными номерами клиники: + 7 (812) 984-56-05, + 7 (812) 985-55-72, через форму записи на сайте, а также на стойках рецепции, расположенных на первом и втором этажах. При желании пациента получить медицинские услуги в случае прихода в клинику без предварительной записи на прием, клиника оказывает услуги с учетом графика работы специалистов, а также других организационных и технических возможностей.

2.5. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по письменному согласию потребителя и (или) заказчика в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.6. Объем диагностических и лечебных процедур для каждого отдельного пациента составляется индивидуально лечащим специалистом на основе собранного анамнеза и протоколов ведения больных.

2.7. Исполнитель может предоставлять только те платные услуги, качество которых соответствует требованиям, предъявляемым к таким услугам.

2.7. Платные медицинские услуги оказываются при наличии информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя). Медицинский работник обязан в доступной форме информировать пациента (его законного представителя) 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.

2.8. По требованию потребителя исполнитель дает полную информацию об используемых медицинских изделиях и препаратах при предоставлении платной медицинской помощи, в том числе, срок годности, гарантийный срок, показания к применению и т.д.

2.9. Клиника имеет право отказать в оказании услуги в одностороннем порядке при невозможности обеспечить надлежащую безопасность пациента при ее проведении.

2.10. Лечащий врач имеет право отказаться от ведения пациента по согласованию с Генеральным и Медицинским директором, если отсутствует угроза жизни пациенту или окружающим. Пациент в свою очередь имеет право обратиться с письменным заявлением о замене лечащего специалиста с указанием причины.

2.11. Подробно с условиями и порядком предоставления платных медицинских услуг потребитель может ознакомиться в Договоре о возмездном оказании медицинских услуг, расположенном на стойках регистратуры клиники, а также на официальном сайте [mrtneva.ru](http://mrtneva.ru)

2.12. Исполнитель несет ответственность за неисполнение, ненадлежащее исполнение своих обязанностей, причиненный вред жизни и здоровью пациента в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### 3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. При обращении в клинику пациент (либо заказчик) заключает договор на оказание платных медицинских услуг в письменной форме. Договор составляется в 2х экземплярах.

3.2. Заключаемый Договор содержит информацию, предусмотренную Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736: сведения об исполнителе, потребителе, законном представителе потребителя или лице, заключающем договор от имени потребителя, перечень платных медицинских услуг, их стоимость и порядок оплаты, условия и сроки ожидания услуг, подписи потребителя и исполнителя, ответственность сторон за невыполнение условий договора, порядок его расторжения и иные условия по соглашению сторон.

3.3. Обязательным условием заключения договора является подпись пациента согласия на обработку персональных данных. При оказании платных медицинских услуг не допускается предоставление кому-либо сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия Пациента или его законного представителя, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.

3.3. При заключении договора пациент вправе запросить информацию о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации). Данная информация размещена на официальном сайте клиники [www.mrtneva.ru](http://www.mrtneva.ru)., а также в уголках потребителя на стойках рецепции.

3.4. В договоре также должна содержаться информация об уведомлении потребителя и (или) заказчика о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период

их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

3.5. Пациент должен быть проинформирован, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского учреждения (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

#### 4. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

4.1. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить оказанную медицинскую услугу в сроки и в порядке, определенном Договором, путем безналичных расчетов или путем внесения наличных денег непосредственно в кассу медицинской организации.

4.2. Потребителю (Заказчику) в установленном законодательством порядке выдается документ, подтверждающий произведенную оплату оказанных медицинских услуг, сумма в котором соответствует стоимости медицинских услуг, указанной в Договоре.

4.3. Если при оказании платной медицинской услуги возникли необходимость оказания дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных Договором, и превышение по этой причине сметы расходов, то медицинская организация обязана своевременно предупредить об этом Потребителя (Заказчика).

4.4. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг, потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни Потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

#### 5. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ УСЛУГИ

5.1. Потребитель (Заказчик) имеет право при обнаружении недостатков оказанной платной медицинской услуги, других отступлений от условий договора требовать от медицинской организации по своему выбору: безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги в кратчайший срок, соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, безвозмездного повторного оказания услуги, возмещения понесенных заказчиком расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими средствами или третьими лицами, назначения нового срока оказания услуги, исполнение услуги другим специалистом.

5.2. Потребитель (Заказчик) имеет право расторгнуть Договор и потребовать полного возмещения убытков, если им обнаружены существенные недостатки оказанной медицинской услуги, подтвержденные в установленном законодательством порядке, а также если недостатки услуги не были устранены в установленный договором срок.

5.3. Нарушение установленных договором сроков исполнения услуг должно сопровождаться выплатой потребителю неустойки в порядке и размере, определяемых Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" или договором.

5.4. По соглашению сторон (договору) неустойка может быть выплачена за счет уменьшения стоимости предоставленной услуги, предоставления потребителю дополнительных услуг без оплаты, возврата части ранее внесенного аванса.

5.5. Вышеуказанные требования подлежат удовлетворению исполнителем в сроки, предусмотренные законом РФ «О защите прав потребителей (ст. ст. 30, 31), сроки могут составлять до 10 дней по соглашению сторон.

5.5. При отказе в удовлетворении требований потребителя, он вправе обратиться в суд с исковым заявлением.

5.6. Медицинская организация также должна оформить возврат средств если: пациент выразил отказ от медицинской услуги, если у пациента отсутствуют показания или есть противопоказания для предоставления конкретной медицинской услуги, если у пациента нет возможности явиться для предоставления медицинской услуги в указанное время, и у Медицинской организации отсутствует возможность предоставить пациенту другое время.

5.7. Потребитель имеет право запросить смету на предоставление платных медицинских услуг. Ее составление по требованию заказчика является обязательным условием.

5.8. Потребитель и (или) заказчик оплачивают исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору, в случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор.

## 6. ПРАВИЛА ВЫДАЧИ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

6.1. Пациент (законный представитель), при оказании ему платных медицинских услуг, имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По письменному требованию Пациента (законного представителя) ему предоставляются бесплатно копии медицинских

документов, отражающих состояние его здоровья, виды и объемы оказанных платных медицинских услуг.

6.2. Заявление пациента (законного представителя) должно содержать следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (при наличии), реквизиты документа, адрес места жительства (места пребывания), почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты.
- наименования медицинских документов, которые или копии которых пациент (его законный представитель) намерен получить;
- цели получения медицинских документов, их копий и выписок;
- сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них: на бумажном носителе - при личном обращении или по почте, или в электронной форме - посредством направления в личный кабинет пациента на Едином портале государственных и муниципальных услуг;
- дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

6.3. Медицинская организация обязана выполнять следующие требования:

- предоставлять пациенту либо его законному представителю копии медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе в количестве одного экземпляра;
- выдавать документацию только при предъявлении пациентом документа, удостоверяющего его личность (законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его полномочия);
- направлять документацию заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении в случае выбора способа получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте;
- следить за тем, чтобы максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не превышал 30ый срок;
- проставить в выписке штамп медицинской организации, подписать ее врачом, а также заверить печатью медицинской организации, в оттиске которой должно

идентифицироваться полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в ее учредительных документах (уставе).

- заверить копии документации на последней странице отметкой "Копия верна", подписать ответственным медицинским работником с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью (при наличии), на оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в ее учредительных документах (уставе).

- Зафиксировать факт выдачи документации специальной записью в журнале.

6.4. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях является юридическим документом и собственностью учреждения.

6.5. Медицинские заключения и справки выдаются гражданам при их личном обращении при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в срок до 3-х рабочих дней.

6.6. Медицинская организация при оказании платных медицинских услуг обязана соблюдать установленные требования к оформлению и ведению медицинской документации.

6.7. Клиника имеет лицензию на проведение экспертизы временной нетрудоспособности: оформление, продление, выдача и закрытие больничного листа. Листок нетрудоспособности выдается лицам, достигшим 18 лет, при наличии показаний, определяющихся в результате осмотра. Для оформления больничного листа пациенту необходимо предъявить паспорт и СНИЛС.

6.8. В течение трех рабочих дней с момента обращения пациент имеет право получить справку на налоговый вычет в регистратуре клиники. Для идентификации личности пациент обязан предоставить фото/скан паспортных данных, а также идентификационный номер налогоплательщика.

## 7. ИНФОРМИРОВАНИЕ ПАЦИЕНТОВ ПЕРЕД ПОЛУЧЕНИЕМ ПЛАТНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ

7.1. Медицинская организация при оказании платных медицинских услуг предоставляет пациентам информацию, содержащую следующие сведения: наименование и фирменное наименование юридического лица, адрес его места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРИ, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию, сведения о лицензии на осуществление деятельности, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность организации, перечень платных



медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты, сведения о медицинских работниках, режим работы медицинской организации и график работы медицинских работников, адреса и телефоны контролирующих органов.

7.2. Медицинская организация предоставляет пациенту необходимые сведения посредством размещения соответствующей информации на официальном сайте медицинской организации [www.mrtneva.ru](http://www.mrtneva.ru), а также на информационных (стойках) медицинской организации.

7.3. Непосредственное информирование заинтересованного лица по вопросам оказания платных медицинских услуг при их личном обращении в медицинскую организацию осуществляется в регистратуре.

7.4. Специалист регистратуры обязан разъяснить заинтересованному лицу возникшие вопросы об оказании платных медицинских услуг, ознакомить заинтересованное лицо с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 17.05.2023 № 736, а также с внутренними правилами поведения пациента в медицинской организации.

7.5. Специалист регистратуры обязан информировать обратившееся за платной услугой лицо 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.

7.6. По требованию пациента специалист регистратуры также может предоставлять информацию о стандартах медицинской помощи, методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи, но только в рамках своей компетенции. В случае, если пациент обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию специалиста регистратуры пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.7. Специалист регистратуры обязан информировать пациента о делении приемов на первичные, повторные и профилактические:

- первичный прием пациента подразумевает первое обращение к врачу по поводу возникших жалоб или во время обострения хронического заболевания.

- повторный прием пациента подразумевает запись пациента к врачу по тому же заболеванию в течение 1-го календарного месяца с момента первого обращения.

- профилактический прием пациента подразумевает осмотр и консультацию врача-терапевта, врача-невролога, врача-травматолога-ортопеда или врача-эндокринолога для получения справок (\*\*\*) в бассейн, карты на санитарно-курортное лечение (форма 072/у), справки для получения путевки на санитарно-курортное лечение (форма 070/у), справки для занятия спортом (форма 073), справки для сдачи норм ГТО, а также для оформления медицинской документации (форма 086/у).

## 8. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ПАЦИЕНТОВ

8.1. Право на заключение договора на оказание платных медицинских услуг имеют: пациент в возрасте от 14 до 18 лет с письменного согласия своего законных представителя, либо законный представитель, выступающим заказчиком медицинских услуг для несовершеннолетнего пациента.

8.2. Согласие на обработку персональных данных пациента дается его законным представителем.

8.3. Согласие на медицинское вмешательство (ИДС)/отказ могут быть даны несовершеннолетним пациентом старше 15 лет (16 лет, если болен наркоманией), либо законным представителем пациента в возрасте от 14-15 лет.

8.4. Законный представитель имеет право получать информацию о состоянии здоровья несовершеннолетнего пациента, пока тот не достиг 18 лет, даже если он не указал этого в ИДС.

8.5. В отсутствие законного представителя медицинская помощь несовершеннолетнему пациенту оказывается, если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям.

8.6. Несовершеннолетний пациент в возрасте от 14 до 18 лет вправе оплачивать медицинские услуги из собственных средств или распоряжаться средствами, предоставленными законным представителем.

## 9. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН

9.1. Права и обязанности иностранного гражданина при получении медицинской помощи регламентируются правилами оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 06.03.2013 № 186.

9.2. Экстренная медицинская помощь оказывается бесплатно иностранному гражданину при наличии состояний, представляющих прямую угрозу его жизни.

9.3. С целью определения, уточнения нуждаемости в экстренной форме медицинской помощи иностранный гражданин бесплатно осматривается врачом медицинской организации, при необходимости также выполняются необходимые для этого диагностические исследования.

9.4. В случае установления нуждаемости иностранного гражданина в оказании дальнейшей медицинской помощи в неотложной или в плановой форме, оказание дальнейшей медицинской помощи в неотложной или в плановой форме осуществляется на платной основе.

9.5. Иностранному гражданину должно быть обязательно проинформировано о возможности получения бесплатной медицинской помощи по ОМС в рамках Программы, в том числе в других медицинских организациях.

9.6. Медицинская помощь в плановой форме оказывается при условии представления иностранным гражданином письменных гарантий исполнения обязательства по оплате стоимости медицинских услуг или их предоплаты, а также необходимой медицинской документации (выписка из истории болезни, данные клинических, рентгенологических, лабораторных и других исследований) при ее наличии.

9.7. По завершению лечения иностранному гражданину выдается выписка из медицинской документации с указанием срока оказания медицинской помощи в медицинской организации, а также перечня проведенных мероприятий.

9.8. В течение 10 дней после оказания медуслуг пациенту или его представителю направляется счет-фактура.

9.9. Информирование иностранного гражданина о состоянии здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

9.10. Выдача медицинской документации и ее копий осуществляется при предъявлении соответствующих документов:

- для ИГ, постоянно проживающих в РФ - паспорт иностранного гражданина либо документ, установленный ФЗ или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- для лиц без гражданства, постоянно проживающих в РФ, - документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- для ИГ, временно проживающих в РФ, - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный ФЗ или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, с отметкой о разрешении на временное проживание в РФ;

- для лиц без гражданства, временно проживающих в РФ, - документ, признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, с отметкой о разрешении на временное проживание в РФ либо документ установленной формы, выдаваемый в РФ лицу без гражданства, не имеющему документа, удостоверяющего его личность.

## 10. О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНКОЙ ПОМОЩИ В РАМКАХ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГАРАНТИЙ БЕСПЛАТНОГО ОКАЗАНИЯ ГРАЖДАНАМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ И ТЕРРИТОРИАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГАРАНТИЙ БЕСПЛАТНОГО ОКАЗАНИЯ ГРАЖДАНАМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

В настоящее время ООО «МРТ ЦЕНТР РЫБАЦКОЕ» не оказывает услуг в рамках ОМС. Ниже Вы можете ознакомиться с краткими выдержками из положений действующих программ. С полными версиями действующих нормативно-правовых актов Вы можете ознакомиться в разделах “Общая информация” или “Пациентам” на официальном сайте клиники [www.mrtneva.ru](http://www.mrtneva.ru), а также используя QR код ниже.

10.1. Потребитель (Заказчик) при заключении договора платных медицинских услуг должен быть проинформирован о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Программы и Территориальной программы.

10.2. В соответствии с Программами пациенту бесплатно оказывается экстренная, неотложная и плановая формы помощи.

10.3. Экстренная помощь оказывается безотлагательно при наличии угрозы жизни пациента, плановая - при состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента и позволяющих без ущерба для здоровья пациента предоставить необходимую медицинскую помощь с отсрочкой во времени, неотложная - при внезапных острых состояниях, однако без явной угрозы для жизни пациента.

10.4. В рамках программы пациенту бесплатно оказываются:

- скорая медицинская помощь, в том числе специализированная;
- первичная медико-санитарная помощь (доврачебная, врачебная и специализированная);
- специализированная, в том числе высокотехнологичная медицинская помощь;
- паллиативная медицинская помощь.

10.5. Вышеуказанные виды медицинской помощи включают в себя бесплатное проведение: ЭКО, различных видов диализа, химиотерапии, профилактических мероприятий, медицинской реабилитации с применением лекарственной и немедикаментозной терапии.

10.6. В зависимости от состояния пациента и показаний медицинская помощь может быть оказана в нижеперечисленных условиях: амбулаторные, на дому, условия дневного стационара, стационара круглосуточного пребывания.

10.7. Условия и порядок оказания скорой медицинской помощи:

- оказывается гражданам в экстренной или неотложной форме вне медицинской организации, а также в амбулаторных и стационарных условиях при заболеваниях, несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства;
- в случае необходимости осуществляется транспортировка граждан в целях спасения жизни и сохранения здоровья;
- эвакуация осуществляется выездными бригадами с проведением во время транспортировки мероприятий по оказанию медицинской помощи;
- время доезда до пациента бригад скорой медицинской помощи при оказании помощи в экстренной форме не должно превышать 20 минут с момента ее вызова;
- оказание скорой медицинской помощи осуществляется в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, стандартами оказания медицинской помощи и клиническими рекомендациями.

10.8. Условия и порядок оказания амбулаторной помощи:

- оказывается гражданам преимущественно по месту жительства, а также по месту пребывания;
- пациент имеет право на выбор врача с учетом согласия врача;
- плановая медицинская помощь в амбулаторных условиях предоставляется при предъявлении полиса ОМС;
- граждане могут записаться к врачу через регистратуру клиники, по телефону службы записи, через электронную регистратуру;

- первичная доврачебная медико-санитарная помощь оказывается фельдшерами, акушерами и другими медицинскими работниками со средним медицинским образованием;
- первичная врачебная медико-санитарная помощь оказывается врачами-терапевтами, врачами-терапевтами участковыми, врачами-педиатрами, врачами-педиатрами участковыми и врачами общей практики (семейными врачами);
- первичная специализированная медико-санитарная помощь оказывается врачами-специалистами, включая врачей-специалистов медицинских организаций, оказывающих специализированную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь;
- сроки ожидания оказания медицинской помощи в плановой форме для приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики (семейными врачами), врачами-педиатрами участковыми не должны превышать 24 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию;
- сроки ожидания оказания медицинской помощи в плановой форме для проведения консультаций врачей-специалистов не должны превышать 14 календарных дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию;
- сроки ожидания оказания медицинской помощи в плановой форме для проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи не должны превышать 14 календарных дней со дня назначения;

#### 10.6. Условия и порядок предоставления медицинской помощи в стационаре круглосуточного пребывания:

- помощь оказывается пациентам, которые требуют круглосуточного медицинского наблюдения, применения интенсивных методов лечения и (или) изоляции;
- госпитализация осуществляется бригадами скорой медицинской помощи, по направлению лечащего врача медицинской организации, оказывающей амбулаторно-поликлиническую помощь, а также при самостоятельном обращении гражданина по экстренным медицинским показаниям;
- медицинская помощь оказывается в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, стандартами оказания медицинской помощи и клиническими рекомендациями;
- регистрация и осмотр пациента, доставленного в медицинскую организацию по экстренным медицинским показаниям, проводятся медицинским работником

незамедлительно, повторный осмотр - не позднее чем через один час после перевода на отделение.

- регистрация и осмотр пациента, направленного в медицинскую организацию в плановом порядке, проводятся медицинским работником в течение двух часов после поступления пациента;

10.7. Условия и порядок предоставления медицинской помощи в дневном стационаре. Дневной стационар осуществляет следующие функции:

- оказание медицинской помощи больным, не требующим круглосуточного медицинского наблюдения;
- при необходимости оказание помощи больным после выписки из стационара круглосуточного пребывания;
- лечение больных, выписанных из стационара под наблюдение врача медицинской организации после оперативных вмешательств, в случае необходимости проведения лечебных мероприятий, требующих наблюдения медицинским персоналом;
- сроки ожидания медицинской помощи в дневном стационаре не должны превышать 14 рабочих дней со дня выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию, для пациентов с онкологическими заболеваниями не должны превышать 7 рабочих дней.
- условия оказания стационарозамещающей помощи определяется лечащим врачом;

10.8. Гражданин имеет право не реже одного раза в год на бесплатный профилактический медицинский осмотр, в том числе в рамках диспансеризации.

10.9. Пациент проходит диспансеризацию бесплатно в медицинской организации, в которой он получает первичную медико-санитарную помощь.

10.11. Большинство мероприятий в рамках диспансеризации проводятся 1 раз в 3 года.

10.12. Перечень видов медицинской помощи, не подлежащие оплате за счет личных средств граждан:

- медицинские услуги; -в стационарных условиях, в условиях дневного стационара, при оказании медицинской помощи в экстренной и неотложной форме лекарственные препараты по медицинским показаниям: а) включенные в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов б) не входящие в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, в случаях их замены из-за индивидуальной непереносимости, по жизненным показаниям;
- медицинские изделия, компоненты крови, лечебное питание, в том числе специализированные продукты лечебного питания по медицинским показаниям;

- размещение в маломестных палатах (боксах) пациентов по медицинскими (или) эпидемиологическим показаниям;
- транспортные услуги при сопровождении медицинским работником пациента, находящегося на лечении в стационарных условиях, в случае необходимости проведения ему диагностических исследований при отсутствии возможности их проведения медицинской организацией, оказывающей медицинскую помощь.



## 11. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

### ПРАВА ПАЦИЕНТА

#### 11.1. К основным правам потребителя относятся:

- право на выбор врача;
- право на замену врача при предъявлении письменного заявления Медицинскому директору с указанием причины замены;
- право на прохождение профилактических, диагностических, лечебных и реабилитационных процедур в соответствии с нормами санитарно-гигиенического режима;
- право на получение консультаций врачей;
- право на облегчение боли в связи с заболеванием, состоянием или медицинским вмешательством доступными методами и лекарственными препаратами;
- право на получение информации о состоянии своего здоровья, а также право выбора лиц, которым может быть передана информация в интересах пациента;
- право на получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- право на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- право на отказ от медицинского вмешательства;



- право на госпитализацию в стационар путем вызова бригады скорой медицинской помощи при наличии экстренных, неотложных состояний;
- право на отказ от госпитализации;
- право на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- право на допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- право на допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

#### 11.2 К обязанностям пациента относятся:

- соблюдать режима лечения, назначений и рекомендаций, полученных в стенах центра;
- предоставить специалисту клиники полную и достоверную информацию, необходимую для постановки диагноза, к которой, например, могут относиться: индивидуальная непереносимость препаратов, наличие аллергических реакций, перенесенные оперативные вмешательства и др.
- незамедлительно информировать лечащего врача об ухудшении своего состояния в процессе лечения любым доступным способом;
- проявлять такт и уважение в коммуникации с медицинскими работниками и административным персоналом;
- своевременно являться на приемы к специалистам и диагностические процедуры, а также заблаговременно предупреждать о невозможности явки;
- опоздавший пациент может рассматриваться, как не явившийся; поскольку опоздание одного пациента не должно ущемлять право другого пациента на своевременный и полноценный прием, специалист может принять опоздавшего пациента при наличии свободного времени между приемами пациентов по записи;
- соблюдать чистоту и тишину в клинике, бережно относиться к имуществу;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- надевать бахилы на уличную обувь, оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении возможных возгораний незамедлительно сообщить об этом персоналу клиники;
- заходить в кабинеты специалистов только по приглашению работников клиники;
- брать на приемы сопровождающих только с разрешения лечащего специалиста, за исключением законного представителя пациента;

### 11.3. Пациентам и посетителям запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения медицинской организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) представляет/может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- проносить в клинику крупногабаритные предметы, загромождающие проходы и создающие помехи для передвижения персонала и других пациентов;
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения персонала медицинской организации;
- потреблять пищу в не предназначенных для этого местах;
- курить в помещениях и на территории медицинской организации;
- громко разговаривать, шуметь, пользоваться мобильными телефонами во время приемов;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления;
- изымать документы из медицинской документации, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления, иную информацию;
- производить фото/видеосъемку без предварительного разрешения администрации медицинской организации;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию медицинской организации;
- проходить в здание и помещения медицинской организации в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- агрессивно вести себя по отношению к медицинским работникам, административному персоналу и другим посетителям медицинской организации;
- использовать в медицинской организации электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги, телевизоры и пр. электробытовую технику.

## 12. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

12.1. При возникновении конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к администрации клиники любым удобным для него способом: личным очным обращением, письменным обращением, по контактному номеру клиники, с помощью формы обратной связи на официальном

сайте клиники, либо изложив претензию в анкете контроля качества медицинских услуг или в книге жалоб и предложений в регистратуре клиники.

12.2. Обращение пациента должно быть рассмотрено в течение 10 дней календарных дней со дня получения претензии и необходимых документов, подтверждающих доводы претензии, от Пациента (Заказчика).

12.3. Прием граждан Медицинским директором осуществляется каждый вторник с 14.00 по 15.00 (в том числе по предварительной записи по контактными номерами клиники).

12.4. При очном обращении руководство клиники вправе попросить предъявить документ, удостоверяющий личность пациента (законного представителя), а также договор на оказание платных медицинских услуг.

12.5. Руководство клиники осуществляет клинико-экспертную оценку качества оказания медицинских услуг; при этом Исполнитель вправе привлекать к проведению оценки качества услуг специалистов, не являющихся сотрудниками Исполнителя.

12.6. В случаях, когда устные комментарии руководства Клиники по существу обращения пациента являются для него исчерпывающими, пациент вправе не писать письменных заявлений.

12.7. Пациент имеет право на обращение с жалобой на действия (бездействия) работников учреждения к должностным лицам вышестоящих, контролирующих организаций:

А) Комитет по здравоохранению Санкт-Петербурга, тел.: (812) 63-555-64, [kzdrav@gov.spb.ru](mailto:kzdrav@gov.spb.ru) ([zdrav.spb.ru](http://zdrav.spb.ru))

-191023, Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, д. 1 (обращение в письменном виде по почтовому адресу)

-<https://letters.gov.spb.ru/> (письменное обращение в электронном виде через сервис Электронная приемная на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга)

-ящик для писем и обращений граждан в фойе Комитета по здравоохранению на первом этаже по адресу: Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, д. 1 (письменное обращение)

-тел: (812) 571-08-74, ежедневно с 9.00 до 18.00, в пятницу - с 9.00 до 17.00, перерыв: 13.00-14.00, суббота, воскресенье - выходные. (помощь по организации личного приема граждан)

Б) Территориальный орган Росздравнадзора по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области тел.: (812) 314-67-89, [info@reg78.roszdravnadzor.gov.ru](mailto:info@reg78.roszdravnadzor.gov.ru) ([roszdravnadzor.gov.ru](http://roszdravnadzor.gov.ru))

- горячая линия Территориального органа Росздравнадзора по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области тел: (812) 314-67-89, с ПНД по ЧТ с 09.00 до 17:45, ПТН с 09:00 до 16:30, перерыв: 13.00-13.45

- 197342, Санкт-Петербург, ул. Кантемировская, д. 4, лит. А (обращение в письменном виде по почтовому адресу)

- <https://78reg.roszdravnadzor.ru>. (заполнение формы обращения на официальном сайте)

- Санкт-Петербург, ул. Кантемировская, д. 4, лит. А, СР с 11:00 до 13:00, с 14:00 до 16:00, ПТН с 11:00 до 13:00 и с 14:00 по 15:00 (личный прием граждан)

В) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербургу, тел.: (812) 764-42-38, [uprav@78rospotrebnadzor.ru](mailto:uprav@78rospotrebnadzor.ru) ([78.rospotrebnadzor.ru](http://78.rospotrebnadzor.ru))

- 191025, г. Санкт-Петербург, ул. Стремянная, д. 19 (обращение в письменном виде по почтовому адресу)

- <https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/> (заполнение формы обращения на официальном сайте)

- тел: 8 (812) 679-67-07 (консультационный центр по защите прав потребителей)

Г) Восточный территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу (Выборгский, Калининский, Красногвардейский, Невский районы)

г. Санкт-Петербург, Удельный пр., д. 20, тел.: (812) 293-76-66, [to\\_vostok@78rospotrebnadzor.ru](mailto:to_vostok@78rospotrebnadzor.ru)

12.8. Споры, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

