

Общие условия обслуживания пациентов клиники

Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, которым регламентируются:

- условия и сроки получения платных медицинских услуг;
- порядок расчетов;
- права и обязанности;
- ответственность сторон.

Оплата за медицинские услуги производится в клинике наличным или безналичным способом. Администратор клиники обязан выдать пациенту (кассовый) чек или копию бланка, подтверждающие прием наличных денег.

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациенту гарантируется:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала клиники;
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

При отказе от медицинского вмешательства пациенту или его законному представителю в доступной для него форме будут разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается пациентом либо его законным представителем, а также медицинским работником.

Пациенты, пользующиеся медицинскими услугами клиники, обязаны:

- оплатить стоимость предоставляемой медицинской услуги;
- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений.

В соответствии с законодательством РФ наша клиника несет ответственность перед пациентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни пациента.

Пациенты, пользующиеся медицинскими услугами клиники, вправе требовать:

- предоставления услуг надлежащего качества;
- сведений о наличии лицензии и сертификатов;
- сведений о расчете стоимости оказанной услуги.

Пациенты, пользующиеся медицинскими услугами клиники, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством РФ.

При несоблюдении клиникой обязательств по срокам исполнения услуг пациент вправе по своему выбору:

- назначить новый срок оказания услуги;
- потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги;
- потребовать исполнения услуги другим специалистом;
- расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Нарушение установленных договором сроков исполнения услуг сопровождается выплатой пациенту неустойки в порядке и размере, определяемых договором. По соглашению (договору) сторон указанная неустойка может быть выплачена за счет уменьшения стоимости предоставленной медицинской услуги, предоставления пациенту дополнительных услуг без оплаты, возврата части ранее внесенного аванса.

При обнаружении недостатков оказанной услуги пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Пациент вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Пациент также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Действия пациента в случае обнаружения недостатков оказанной услуги либо в случае нарушения клиникой сроков оказания услуг:

1. Обратиться к медицинскому директору клиники с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, и предъявить одно из требований, предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей».
2. Получить подтверждение о вручении претензии исполнителю услуг (подпись на заявлении, либо уведомление о вручении претензии).
3. Претензии к качеству оказания медицинских услуг, а также нарушения сроков их оказания, подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензии.
4. В случае неудовлетворения требования пациент может обратиться в суд.