

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ООО «ММЦ»

М.П. Н.П. Никонова



Положение о порядке записи пациентов на прием в ООО «ММЦ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке предоставления медицинских услуг в ООО «ММЦ» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесения изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившими силу Постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. № 1006" и иными нормативными актами Российской Федерации в области предоставления медицинских услуг, а также Уставом Общества с ограниченной ответственностью «Многофункциональный Медицинский Центр» (далее – ООО «ММЦ», клиника, Исполнитель).

1.2. Настоящее Положение определяет порядок записи пациентов за оказанием платных медицинских услуг в ООО «ММЦ».

1.3. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

«платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договоры);

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

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

Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; понятия «потребитель» и «пациент» являются при оказании медицинских услуг равнозначными;

«исполнитель» - медицинская организация - ООО «ММЦ», оказывающая платные медицинские услуги в соответствии с договором.

Понятие «потребитель» применяется также в значении, установленном законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». Понятие «медицинская организация» употребляется в значении, определенном Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Значение терминов «потребитель» и «пациент» в настоящем положении тождественно.

1.4. Запись пациента на прием к врачу в клинике (на оказание медицинских услуг) осуществляется путем личного обращения; по контактными телефонами клиники; через сайт www.lecardo.ru, через социальные сети клиники.

1.5. Сотрудники ООО «ММЦ», осуществляющие запись потребителей на оказание медицинских услуг, должны соблюдать правила записи на прием, в т.ч. установленные настоящим Положением.

При записи пациентов на прием сотрудник должен руководствоваться следующими принципами:

- соблюдать этические нормы и правила при общении с потребителями;
- доводить до потребителя медицинских услуг режим работы клиники, свободном времени для записи; стремиться угодить потребителю, предложить максимально привлекательные условия и время для записи, подходящее пациенту, сообщить об акциях и предложениях, действующих в клинике;
- сообщить потребителю всю необходимую информацию, требуемую для качественного и объективного оказания медицинских услуг (подготовку к оказанию медицинских услуг), на которую

записывается пациент, при необходимости - о порядке проведения медицинской услуги, о сотруднике, оказывающем услугу и оборудовании;

- предупредить потребителя медицинских услуг о необходимости прибыть в клинику заблаговременно до начала времени записи, а также о необходимости при заключении договора на оказание платных медицинских услуг предъявить документ, удостоверяющий личность и иные документы, подтверждающие право на предоставление услуг со скидкой;

- просить потребителя медицинских услуг о заблаговременном предупреждении клиники о невозможности явиться на прием не менее чем за 6 (шесть) часов, а в случае опоздания – не менее чем за час;

- достоверно и полно сообщить все существенные условия для оказания медицинских услуг, о стоимости услуг, на которые записывается пациент, в том числе о порядке оплаты;

- сообщать потребителю всю необходимую информацию, которую он запрашивает от сотрудника клиники.

2. Сообщение пациентам существенных условий оказания медицинских услуг

2.1. Сотрудник клиники, осуществляющий запись на прием пациента должен обладать всеми необходимыми знаниями, необходимыми для наиболее полного и достоверного информирования потребителя об оказываемых медицинских услугах (порядке оказания медицинской помощи, порядке подготовки к оказанию медицинской помощи и пр.), для чего в обязательном порядке проходят инструктажи и периодические обучения. В случае недостаточности знаний сотрудник, осуществляющий запись на прием должен запросить информацию от профильных врачей – при возникновении вопросов по порядку оказания медицинской помощи, либо от заместителя директора по административной работе /или от руководителя контакт-центра – при возникновении вопросов по организации медицинских услуг, и иных вопросов, не связанных непосредственно с оказанием медицинской помощи.

2.2. Сотрудник клиники, осуществляющий запись на прием пациента должен назвать стоимость медицинских услуг в соответствии с действующим в клинике Прейскурантом, и проинформировать о действующих акциях и скидках, в целях ориентации пациента на наиболее удобную и правильную запись на оказание медицинских услуг.

2.3. Сотрудник клиники, осуществляющий запись на прием пациента, информирует о возможности внести оплату за запись на прием (бронирование). Размер оплаты за запись на прием (бронирование) не может быть менее 300 (трехсот) рублей (если иная сумма не будет согласована пациентом и представителем Исполнителя), причем такая сумма обуславливается расходами на запись на прием. При этом, в случае внесения такой оплаты потребителем, ему будет оказана скидка на услуги, оказанные в день и время, на которое записался пациент, в размере 10 % (десять процентов).

2.3.1. В случае, если пациент соглашается на внесение оплаты за бронирование записи, сотрудник клиники, осуществляющий запись, направляет ему по указанному им номеру телефона (в том числе с использованием мессенджеров) или по электронной почте ссылку на оплату, перейдя по которой и введя необходимые реквизиты, пациент оплачивает забронированную запись. При оплате пациентом бронирования записи, пациент, соглашается с условиями договора-оферты.

2.3.2. В случае, если пациент оплатил бронирование записи до начала оказания услуг, стоимость, подлежащая оплате потребителем, составляет сумму согласно действующему прейскуранту, сниженную на скидку 10 % (десять процентов), и снижается на сумму, внесенную им за бронирование записи. При этом, в акте оказанных услуг, отражается, что оплата за бронирование записи зачитывается как оплата за оказание услуг.

2.3.3. Оплата при внесении записи за бронирование и при оплате за оказанные услуги должна по возможности производиться с одной и той же банковской карты, а заказчиком по договору оказания медицинских услуг выступать лицо, оплачивающее услуги.

2.3.4. При оплате потребитель указывает данные пациента, за которого производится оплата (ФИО), и в назначении платежа указывается «оплата за запись «ФИО».

2.3.5. В случае, если пациент не обратился (не явился) за оказанием услуг, в день и время, на которое был записан, и не перенес запись за 6 (шесть) часов до времени записи, то сумма, внесенная пациентом, является понесенными расходами клиники за запись и не возвращается пациенту.

2.3.6. Сотрудник клиники, осуществляющий запись на прием пациента, должен в понятной и доступной форме довести до пациента информацию, указанную в настоящем Положении.

2.4. Сотрудник клиники, осуществляющий запись на прием пациента, должен полно и достоверно донести до пациента информацию о сроках оказания медицинской помощи.

3. Порядок разрешения споров

3.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право письменно обратиться в администрацию клиники.

3.2. Должностные лица клиники, осуществляющие контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращения граждан:

Директор – Никонова Надежда Петровна;

Главный врач – Мартынов Александр Сергеевич;

Заместитель директора по административной работе – Изицина Анастасия Андреевна.

График приема граждан: понедельник с 15:00 до 17:00.

Место приема: кабинет директора.

4. Заключительные положения

4.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом директора ООО «ММЦ».

4.2. Любые изменения и дополнения к настоящему Положению вступают в силу с момента их утверждения приказом директора ООО «ММЦ».

4.3. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения приказом директора ООО «ММЦ».