

Правила предоставления медицинских услуг

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с настоящими «Правилами», так как именно в них определяются все условия, в соответствии с которыми ЗАО «Многопрофильная врачебная практика «Семейный доктор» (далее в тексте – «Поликлиника») оказывает медицинские услуги.

- 1.1. Поликлиника предоставляет медицинские услуги на основании действующих лицензий.
- 1.2. Далее всюду, где это не влечет возможность ошибочного толкования настоящих Правил, местоимение «**Вы**» будет использоваться там, где мы будем говорить о лице, пользующемся услугами Поликлиники (далее такое лицо именуется также **Клиентом**), либо о лице, представляющем интересы Клиента в процессе медицинского обслуживания Клиента в Поликлинике (далее такое лицо именуется также **Доверенным лицом**).

Пояснение: Присутствие Доверенного лица необходимо также, если услугами Поликлиники пользуется лицо с ограниченной дееспособностью. В качестве Доверенного лица может выступать любое дееспособное лицо, достигшее возраста 18 лет. Если Доверенное лицо представляет в Поликлинике интересы Клиента, обслуживающегося по контракту, то само Доверенное лицо должно быть представлено Поликлинике при заключении контракта владельцем контракта (Заказчиком).

- 1.3. Вы можете обслуживаться в Поликлинике, оплачивая каждую услугу по факту ее получения; Вы также можете заключить с Поликлиникой договор, на основании которого Поликлиника будет предоставлять Вам услуги в соответствии с выбранной Вами программой медицинского обслуживания (далее в тексте – Программа).
- 1.4. Необходимость оплаты той или иной услуги, оказанной Клиенту, обслуживаемому в Поликлинике по контракту, определяется в п. 4.3 настоящих Правил.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 2.1. Все услуги Поликлиника предоставляет Вам в соответствии с утвержденным режимом обслуживания Клиентов в Поликлинике и на дому.
- 2.2. Для того, чтобы попасть на прием к врачу, а также для проведения в Поликлинике любого иного мероприятия, Вам необходимо обратиться по многоканальному телефону на Call-центр, которая согласует с Вами день и время проведения данного мероприятия с учетом состояния Графика работы соответствующего врача (специализированного кабинета, лаборатории) на момент Вашего обращения.
- 2.3. Право на прием вне утвержденного расписания приемов у соответствующего врача предоставляется Клиенту, который, по своему состоянию, нуждается в экстренной врачебной помощи.
- 2.4. Если необходимое Вам время приема у Вашего врача оказывается занятым, Вы можете записаться на прием к любому другому врачу с той же специализацией, в расписании которого это время является свободным.
- 2.5. Медицинская помощь на дому может быть оказана только в случае, если:
 - Для оказания эффективной медицинской помощи Клиенту не требуются условия лечебного учреждения, в т.ч. по соблюдению санитарно-эпидемиологического режима.
 - Состояние Клиента позволяет оказать ему необходимую помощь в бытовых условиях.
- 2.6. При соблюдении условий, указанных в п.2.5. настоящих Правил, необходимая услуга, с согласия Поликлиники, может быть оказана Вам на дому.
- 2.7. Ваша заявка на оказание услуги на дому принимается Call-центром ежедневно (включая выходные и праздничные дни), круглосуточно.
- 2.8. Услуги на выезде оказываются ежедневно (включая субботу, воскресенье и праздничные дни).
- 2.9. Заявка, поступившая до 14.00 - с понедельника по пятницу, либо до 12.00 – в субботу или в воскресенье, обслуживается в этот же день.
- 2.10. Заявка, поступившая после 14.00 - с понедельника по пятницу, либо после 12.00 – в субботу или в воскресенье, обслуживается на следующий день. Если день визита сотрудника медицинского департамента, определенный в вышеизложенном порядке, решением руководства оказывается для Поликлиники нерабочим днем, выезд осуществляется на следующий за этим днем первый рабочий день.
- 2.11. Конкретный день и время проведения мероприятия на дому будут согласованы с Вами сотрудниками медицинского департамента Поликлиники, участвующими в его проведении - не позднее, чем в день оказания соответствующей услуги, до 14.00 – с понедельника по пятницу и до 12.00 – в субботу и воскресенье.
- 2.12. Необходимость оплаты любой услуги, оказанной Вам в Поликлинике или на дому, определяется в п. 4.3 настоящих Правил.

3. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. В Поликлинике.

- Пожалуйста, не опаздывайте в Поликлинику к назначенному вам времени приема; Поликлиника вправе отменить проведение соответствующего мероприятия, если Вы опоздаете к назначенному времени его проведения более, чем на 20 минут.
- Если Вы не можете придти в Поликлинику в назначенный день, пожалуйста, сообщите об этом в Call-центр не позднее, чем за 12 часов до назначенного Вам времени приема. Иной день и время проведения мероприятия, которое не было своевременно проведено из за Вашего опоздания или отказа придти в Поликлинику к назначенному Вам времени, Call-центр согласует с Вами в порядке, указанном в п. 2.2. настоящих Правил.

3.2. На дому.

- Временные нормативы оказания услуги на дому указаны в п.п. 2.7 – 2.13 настоящих Правил.
- Длительность Вашей подготовки к оказанию медицинской услуги на дому не должна превышать 30 минут.
- В заранее назначенный день Вы должны быть готовы к визиту сотрудника Поликлиники, прибывшего к Вам на дом по указанному адресу для оказания необходимой медицинской услуги; Ваше отсутствие по данному адресу в этот день, а также Ваш отказ принять сотрудника Поликлиники, ссылаясь на такие обстоятельства, как распорядок дня Вашей семьи, а также иные особенности уклада семейной жизни, рассматриваются как немотивированный отказ от проведения соответствующего мероприятия.
- Время Вашей подготовки к проведению мероприятия на дому не должно превышать 30 минут с момента прибытия к Вам сотрудника Поликлиники; Доверенное лицо должно обеспечить все необходимые условия для проведения мероприятия – в том числе и с тем, чтобы время оказания соответствующей услуги у Вас на дому Врачом не превышало 60 минут.
- Если предоставление медицинской услуги на дому оказалось невозможным в связи с выше указанными обстоятельствами, либо по иным причинам, обусловленным несоблюдением Вами наших условий оказания услуг на дому, Поликлиника вправе квалифицировать данную ситуацию, как ложный вызов, подлежащий оплате согласно Прейскуранту, действующему на день оказания услуги.

4. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПО ПРОГРАММЕ

4.1. Общие положения.

- 4.1.1. В Вашей Программе указаны все услуги, стоимость предоставления которых включена в стоимость договора.
- 4.1.2. Все услуги, включенные в Программу, Поликлиника предоставляет только при своевременном обращении Доверенного лица на Call-центр для согласования времени и места проведения необходимого мероприятия (см. раздел 2. настоящих Правил).
- 4.1.3. Поликлиника не несет ответственности за не оказанную или несвоевременно оказанную услугу, если это явилось следствием несоблюдения Доверенным лицом требований п.п. 4.1.2 настоящих Правил.
- 4.1.4. В случае заболевания или обострения протекающего заболевания осмотр Клиента осуществляется на основании Вашего обращения в Поликлинику. Все прочие профилактические, диагностические, лечебные и реабилитационные мероприятия проводятся по направлению врача. При отсутствии возможности приема у Ведущего врача либо у врача, который вправе его заменить, разрешается проведение осмотра Клиента, нуждающегося в экстренной врачебной помощи, следующими врачами-специалистами (в соответствии с причиной обращения Клиента): хирургом, ЛОР – врачом, окулистом, неврологом, дерматологом.

4.2. Условия, определяющие необходимость оплаты оказанных услуг.

- 4.2.1. В Вашей Программе, либо в выбранной Вами версии обслуживания по данной Программе - если в Программе предусмотрены различные версии обслуживания (далее в тексте – Версия) указан регламент предоставления каждой услуги, включающий в себя:
- 4.2.2. Порядок определения необходимости оказания услуги (например: «По назначению врача, с учетом требований Графика планово–профилактических мероприятий», «По назначению врача, при заболевании»);
- 4.2.3. Указание места, где данная услуга может быть оказана (например: «в Поликлинике»; «в Поликлинике или на дому»);
- 4.2.4. Условия оказания той или иной услуги на дому, если такая возможность по отношению к данной услуге предусмотрена в Вашей Версии (например: «при заболевании, если для оказания данной услуги не требуется поликлиническая база»; «В Поликлинике или на дому - по Вашему выбору»).
- 4.2.5.. Не подлежит оплате включенная в Вашу Программу услуга, предоставленная Вам в соответствии с ее регламентом.
- 4.2.6. Услуга, не включенная в Вашу Программу, может быть оказана Вам:
- 4.2.7. По Вашему обращению – при отсутствии медицинских противопоказаний;
- 4.2.8. По назначению врача – с Вашего согласия.
- 4.2.9. Предоставленная Вам услуга, не включенная в Вашу Программу, подлежит оплате.
- 4.2.10. По Вашему желанию и - с согласия Поликлиники, услуга, включенная в Вашу Программу, может быть предоставлена Вам на условиях, отличных от указанных в ее регламенте.
- 4.2.11. Такая услуга подлежит оплате, если соответствующее мероприятие фактически проводится на дому, хотя в Вашей Программе указано, что данная услуга оказывается только в Поликлинике.
- 4.2.12. Условия обслуживания, подлежащие согласованию при заключении договора.
- 4.2.13. Стоимость договора зависит от выбранной Вами версии обслуживания по Программе (если в Вашей Программе предусмотрена возможность такого выбора).
- 4.2.14. Если в Программе предусмотрено оказание услуг на дому, Вы вправе указать в договоре два различных адреса, по которым Вам и будут предоставляться соответствующие услуги; стоимость договора при этом зависит и от удаленности каждого из адресов от МКАД, и от согласованного Вами с Поликлиникой порядка предоставления Вам услуг на дому по указанным в контракте адресам при заболевании; не допускается явное или неявное появление в контракте такого периода времени, в течение которого адрес обслуживания на дому остается не определенным.

4.3. Порядок обслуживания в рамках договора.

- 4.3.1. Врач, во время приема, не вправе вести телефонные переговоры, если они не связаны с получением срочных медицинских сведений о Клиенте, находящемся на приеме, или оперативной корректировкой графика работы врача.
- 4.3.2. При заболевании врач определяет, какие именно диагностические исследования и консультации каких именно врачей-специалистов необходимы для уточнения картины Вашего заболевания.
- 4.3.3. При наличии соответствующих медицинских показаний врач, совместно с врачом-специалистом, инициируют диспансерное наблюдение Клиента.
- 4.3.3. Каждый Ваш первый прием у врача-специалиста по конкретному обращению проводится по назначению врача.
- 4.3.4. Диагностические, лечебные и реабилитационные мероприятия могут проводиться также по направлению врача-специалиста, если данное мероприятие является частью лечебно – диагностического процесса, инициированного данным врачом-специалистом совместно с врачом.
- 4.3.5. Также Вы вправе самостоятельно определить необходимость Вашего приема у того или иного врача-специалиста.
- 4.3.6. Контроль состояния вашего здоровья, а также планирование и организация оказания медицинских услуг - в соответствии с Программой - осуществляются врачом, специализация которого соответствует причине Вашего обращения.
- 4.3.7. Вы вправе инициировать Консилиум врачей Поликлиники¹, либо Лечебно-контрольную комиссию² (ЛКК) с участием Главного врача (Заместителей Главного врача) Поликлиники. Основанием для проведения Консилиума (соответствующего заседания ЛКК) является Ваше письменное заявление на имя Генерального директора Поликлиники. Заключение Консилиума (Лечебно-контрольной комиссии) подписывается всеми участниками Консилиума (Лечебно-контрольной комиссии), утверждается Главным врачом Поликлиники и Генеральным директором Поликлиники и выдается Вам на руки в течение 10 рабочих дней с момента подачи Вами выше указанного Заявления.
- 4.3.8. Поликлиника вправе предложить Вам пересмотреть условия контракта, если у Клиента будет установлено заболевание (состояние), указанные в Приложении 2 к Договору - «Услуги, не предоставляемые Поликлиникой). При этом Поликлиника вправе приостановить дальнейшее обслуживание Клиента на условиях действующего контракта со дня передачи Вам такого предложения вплоть до получения Вашего ответа.

- 4.3.9. Если в обстоятельствах, предусмотренных в п.4.3.8. настоящих Правил, Заказчик отказывается от обслуживания Клиента на новых условиях, Поликлиника вправе досрочно расторгнуть действующий контракт в порядке, предусмотренном в п. 5.3 договора.
- 4.3.10. Медицинское заключение о состоянии здоровья Клиента, влекущее за собой последствия, предусмотренные п.п.4.3.8. и 4.3.9. настоящих Правил, принимается консилиумом врачей–специалистов и утверждается Главным врачом и Генеральным директором Поликлиники.

Прим.1. На Консилиуме, в присутствии Доверенного лица, проводится комплексный осмотр Клиента всеми необходимыми врачами – специалистами с участием руководителей медицинского департамента Поликлиники.

Прим.2. На заседании ЛКК рассматривается состояние здоровья Клиента на основе документальной истории наблюдения Клиента в Поликлинике.

4.3.11. Выдача медицинской документации.

В Вашей Программе указан перечень медицинских документов, которые Вам могут быть представлены в процессе обслуживания по Программе - по Вашему обращению и при наличии соответствующих медицинских оснований. Однако независимо от выбранной Вами Программы Вы имеете право на получение Выписки из Вашей амбулаторной карты (копии Вашей амбулаторной карты). Выписка (копия) амбулаторной карты предоставляется Вам в течение 10 рабочих дней с момента подачи Вами соответствующего письменного заявления на имя Генерального директора Поликлиники.

5. РЕЖИМ РАБОТЫ И ТЕЛЕФОНЫ СЛУЖБ ПОЛИКЛИНИКИ.

ЦЕЛЬ ОБРАЩЕНИЯ	СЛУЖБЫ (ДОЛЖНОСТНЫЕ ЛИЦА) ПОЛИКЛИНИКИ «Семейный Доктор»	№№ ТЕЛЕФОНОВ ПОЛИКЛИНИКИ «Семейный Доктор»	ЧАСЫ РАБОТЫ
- Запись на прием; - Вызов врача на дом; - Связь с врачом	CALL – Center	780 – 07 – 71 Многоканальный	В РЕЖИМЕ РАБОТЫ ПОЛИКЛИНИКИ
SMS-центр	CALL – Center	+7 (495) 220-25-05	В РЕЖИМЕ РАБОТЫ ПОЛИКЛИНИКИ
Пульт для вызова врача на дом	CALL – Center	780-07-71	ПОНЕДЕЛЬНИК – ПЯТНИЦА с 9.00 до 18.00
ПОЛИКЛИНИКА № 1 ЦАО, ул. Воронцовская, д. 19А, стр.1 (ст. м. «Таганская»); ПОЛИКЛИНИКА № 2 Бульвар Генерала Карбышева д. 13 (ст. м. Полежаевская, м. Октябрьское Поле) ПОЛИКЛИНИКА № 3 Борисовский проезд, д.19А (ст.м.Красногвардейская, Домодедовская) ПОЛИКЛИНИКА № 4 ЮАО ул. Медынская д.9 (ст.м. Пражская) ПОЛИКЛИНИКА № 5 ул. Дубининская д 57, стр. 8 (ст. м . Павелецкая) ПОЛИКЛИНИКА № 6 ул. Севастопольский пр-т, д.10, корп.2 (ст. м. Академическая) ПОЛИКЛИНИКА № 7 ул. Добролюбова, д. 14 А (ст. м. Тимирязевская)			