

Правила предоставления медицинских услуг в ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления медицинских услуг населению (далее - Правила) разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года № 2300-1, Постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Настоящие Правила распространяются на всех участников процесса оказания медицинских услуг в ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» (медицинских работников, Заказчиков, Пациентов и др.).

1.3. Правила определяют порядок и условия предоставления ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» (далее по тексту – ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ», «Исполнитель») гражданам (далее по тексту – «Заказчик/потребитель», «Пациент») медицинских услуг.

1.4. Право предоставления медицинских услуг определено Уставом ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ», утвержденным Министерством здравоохранения Республики Коми.

1.5. ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» предоставляет медицинские услуги на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в Лицензии № ЛО-11-01-002256 (выдана 24 сентября 2019 года Министерством здравоохранения Республики Коми) (Республика Коми, г. Печора, Печорский проспект, д. 16, тел.:+7 (82142) 3-52-24), на осуществление медицинской деятельности.

1.6. ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» при оказании медицинских услуг соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению, ведению и хранению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их передачи и представления, в т. ч. на электронных носителях информации.

1.7. Медицинские услуги предоставляются в соответствии с режимом работы ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ».

1.8. Медицинские услуги могут оказываться специалистами ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ», принятыми на работу на основании трудовых договоров, а также специалистами и работниками третьих лиц, с которыми ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» заключены гражданско-правовые договоры на оказание медицинских услуг.

1.9. ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» предоставляет в регистратуре, посредством размещения на сайте srbpechora.ru, а также на информационных стендах, стойках, видеомониторах информацию, содержащую следующие сведения:

- наименование организации;
- адрес места нахождения ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ», данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- режим работы ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ», график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении медицинских услуг;

- адреса и телефоны Министерства здравоохранения Республики Коми;
- перечень (прейскурант, прайс, справочник) оказываемых в рамках программ ОМС и платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, в том числе медицинских услуг, оказываемых специалистами и работниками третьих лиц, с которыми ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» заключены гражданско-правовые договоры на оказание медицинских услуг;
- о льготах, предоставляемых ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» для отдельных категорий граждан;
- настоящие Правила предоставления медицинских услуг;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации.

1.10. Разъяснения по медицинским услугам можно получить у специалистов, а также в примечаниях прейскуранта (прайса, справочника) медицинских услуг (предоставляется в регистратуре, на сайте stbrechoga.ru, а также на информационных стендах, стойках, видеомониторах).

1.11. ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» предоставляет потребителю (его законному представителю) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
- об используемых при предоставлении медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

2. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга - мероприятия или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

Простая медицинская услуга - неделимая услуга, выполняемая по формуле <пациент> + <специалист> = <один элемент профилактики, диагностики или лечения>.

Сложная медицинская услуга - набор простых медицинских услуг, которые требуют для своей реализации определенного состава персонала, комплексного технического оснащения, специальных помещений и т.д., отвечающий формуле <пациент> + <комплекс простых услуг> = <этап профилактики, диагностики или лечения>

Комплексная медицинская услуга - набор сложных и (или) простых медицинских услуг, заканчивающихся либо проведением профилактики, либо установлением диагноза, либо окончанием проведения определенного этапа лечения по формуле <пациент> + <простые + сложные услуги> = <проведение профилактики, установление диагноза или окончание проведения определенного этапа лечения>

Медицинская помощь - это комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно - технические мероприятия, санитарно - противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей населения в поддержании и восстановлении здоровья.

Бесплатная медицинская помощь – медицинская помощь, предоставляемая без взимания платы, в соответствии с Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи (далее – Программа) и Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Коми (далее – Территориальная программа) на текущий год.

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.

Пациент (Потребитель) - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее медицинские услуги (платные в соответствии с договором или бесплатные).

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

Лицевой счет Пациента – индивидуальный счет, на котором отражаются взаиморасчеты ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» и Пациента по полученным медицинским услугам.

Карта медицинского обслуживания – средство ведения взаиморасчетов между потребителем и ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» за медицинские услуги. Выдается при заключении договора на медицинское обслуживание*.

3. Медицинская помощь в ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ»

3.1. Виды медицинской помощи:

- первичная медико-санитарная помощь;
- специализированная, в том числе высокотехнологичная, медицинская помощь;

3.2. Медицинская помощь оказывается в следующих условиях:

- амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения), в том числе на дому при вызове медицинского работника;
- в дневном стационаре (в условиях, предусматривающих медицинское наблюдение и лечение в дневное время, но не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения);

3.3. Формы оказания медицинской помощи:

- экстренная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;
- неотложная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента;
- плановая - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

3.4. Оказание неотложной медицинской помощи осуществляется в день обращения в соответствии с утвержденным графиком работы специалистов:

- в ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» - при самостоятельном обращении гражданина или по направлению лечащего врача;
- на дому (вызов врача на дом осуществляется путем телефонного обращения в контакт-центр).

Неотложная помощь на дому оказывается при наличии поводов, указанных далее.

В другое время суток, а также в выходные и праздничные дни оказание помощи осуществляется бригадой скорой помощи (по телефону 03 или 112) либо при самостоятельном обращении граждан в дежурную больницу города.

Отсутствие страхового медицинского полиса и личных документов не является основанием для отказа в неотложной медицинской помощи.

3.5. Порядок оказания медицинской помощи регламентируется действующим законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами.

Медицинская помощь в экстренной форме оказывается безотлагательно и бесплатно независимо от наличия полиса обязательного медицинского страхования и документов, удостоверяющих личность. Отказ в ее оказании не допускается (ч. 2 ст. 11 Закона № 323-ФЗ).

4. Общие принципы предоставления медицинских услуг

4.1. Медицинские услуги предоставляются при наличии документа, удостоверяющего личность, информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

Медицинские услуги, оказанные без предъявления документа, удостоверяющего личность, считаются оказанными на анонимной основе (см. Правила оказания медицинских услуг на анонимной основе).

4.2. Медицинские услуги предоставляются по предварительной записи. Запись производится по телефону, в регистратуре при личном посещении, врачом во время приема при выдаче направления, на сайте srbpreshoga.ru в сети «Интернет». Неотложная помощь оказывается в порядке живой очереди на данный вид помощи в рабочее время ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» без предварительной записи. При этом учитывается временной норматив оказания медицинских услуг.

4.3. Предоставление ряда медицинских услуг возможно только после посещения врача (для исключения противопоказаний, определения оптимального периода оказания медицинской услуги и др.).

4.4. Медицинские услуги нормируются по времени. Временной норматив оказания медицинской услуги выражается в условных единицах трудоемкости (УЕТ). Стоимость 1 УЕТ составляют затраты на оплату труда мед. персонала, задействованного в оказании услуги в течение 10 минут. Временной норматив (количество УЕТ) на оказание услуги может изменяться по усмотрению медицинского персонала ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» в зависимости от показаний и индивидуальных особенностей пациента.

4.5. Норматив оказания медицинской услуги предусматривает затраты времени на оказание непосредственно услуги (не более 80%), сбор анамнеза, оформление медицинской документации, подготовку пациента, подготовку инструментария и т.д., в зависимости от оказываемой услуги.

4.6. При опоздании пациента к назначенному времени медицинская услуга может быть оказана при остатке времени не менее 70% от временного норматива данной медицинской услуги (в целях недопущения снижения качества оказываемых услуг и задержки других пациентов). При остатке времени менее 70% от временного норматива медицинская услуга, по усмотрению специалиста, может быть перенесена на другую дату и время (по согласованию с пациентом).

4.7. В соответствии со ст. 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья: в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний; находясь на лечении, граждане обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

5. Предоставление бесплатной медицинской помощи в ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» определяется действующим законодательством, Федеральной Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи и Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Коми в объеме госзадания, утвержденного Комиссией по разработке территориальной программы с Территориальным Фондом ОМС.

5.1. Бесплатную медицинскую помощь в ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» могут получить граждане, имеющие полис обязательного медицинского страхования:

- в объеме, установленном Территориальной программой обязательного медицинского страхования (имеющие полис ОМС, выданный на территории Республики Коми)
- в объеме, установленном базовой программой обязательного медицинского страхования (имеющие полисы ОМС других регионов Российской Федерации).

5.2. При каждом обращении за медицинской помощью Пациент обязан предъявлять полис обязательного медицинского страхования.

5.3. Объемы диагностических, лечебных и профилактических мероприятий для конкретного пациента определяются лечащим врачом и проводятся при наличии направления.

5.4. Норматив времени на оказание медицинской услуги определяется расчетными нормативами, исходя из Тарифного соглашения с Территориальным Фондом обязательного медицинского страхования.

5.5. Сроки ожидания медицинской помощи определяются Федеральной Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи и Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Коми.

5.6. Осмотр больных на дому врачами узких специальностей осуществляется по заявкам участковых терапевтов (врачей общей практики) в зоне обслуживания ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ».

5.7. Граждане, не проживающие в зоне обслуживания ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ», могут выбрать ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» в качестве медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, написав заявление. Бланк заявления предоставляется в регистратуре ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ».

5.8. Принятие гражданина, подавшего заявление (его подопечного), на медицинское обслуживание в ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» осуществляется в порядке и в сроки, определенные приказом Минздравсоцразвития России от 26 апреля 2012 года № 406н и приказом Минздрава России от 21 декабря 2012 года № 1342н.

6.1. **Медицинские услуги на возмездной основе** в ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» оказываются в соответствии с действующим законодательством в сфере оказания медицинских услуг, в том числе Постановлением Правительства РФ от 04 октября 2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»:

- в форме платных услуг физическим лицам;
- по программам добровольного медицинского страхования в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- по договорам на предоставление медицинских услуг (медицинское обслуживание) с физическими, юридическими лицами и предпринимателями без образования юридического лица*.

6.2. На оказание платных медицинских услуг заключается Договор.

6.3. Перед заключением договора потребителю в доступной форме предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Программы и Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

***Информация о заключении договоров на медицинское обслуживание предоставляется в регистратуре ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ».**

6.4. Отказ потребителя от заключения договора на предоставление платных медицинских услуг не является причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому потребителю без взимания платы в рамках Программы и Территориальной программы.

6.4.1. Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится в ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ», второй - у потребителя. При наличии Заказчика договор может быть составлен в трех экземплярах.

6.4.2. Дополнительные медицинские услуги, не предусмотренные договором, предоставляются по согласию потребителя или заказчика за дополнительную плату.

6.4.3. Сложные и комплексные медицинские услуги оплачиваются как одна услуга.

6.4.4. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Неявка Пациента на прием к врачу без предупреждения (администраторов ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» или лечащего врача) также может расцениваться как отказ от договора. При этом ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» имеет право взыскать фактически понесенные расходы, связанные с исполнением договора, а именно: стоимость простоя врача (из расчета стоимости УЕТ специалиста за время простоя в соответствии с п. 4.4. Правил), а также стоимость расходных материалов, фактически использованных на подготовку к оказанию услуги.

6.4.5. При нарушении сроков оказания медицинской услуги по вине пациента ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» вправе приостановить исполнение обязательств по договору (оказание услуги) или отказаться от исполнения обязательств по договору (оказания услуги) и потребовать от пациента возмещения убытков (ст. 328 и 719 ГК РФ, п. 6 ст. 28 Закона о защите прав потребителей).

6.4.6. Оплата Пациентами медицинских услуг производится в порядке 100% предоплаты путем внесения наличных денежных средств в кассу ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ», перечисления на банковский расчетный счет ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ», иным не запрещенным на территории Российской Федерации способом, списания средств с лицевого счета Пациента, в том числе с использованием карты медицинского обслуживания.

6.4.7. ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» после исполнения договора выдаются потребителю (его законному представителю) медицинские документы – заключения специалистов, направления и др. (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

7. Порядок разрешения споров и рассмотрения претензий

7.1. Претензии и споры, возникающие между Пациентом (Заказчиком) и ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» при предоставлении медицинских услуг разрешаются путем переговоров, а в случае необходимости – с привлечением независимых экспертов.

7.2. При недостижении согласия сторонами по предмету спора, он подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.3. Пациенты и их представители могут обратиться в ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» за консультацией по вопросам нормативно-правовых основ медицинского обслуживания или лечения в ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ», а также направить обращение (предложение, заявление, жалобу), связанные с медицинским обслуживанием в ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ»:

1. в письменном виде:

- в адрес ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» (169600, Республика Коми, г. Печора, Печорский проспект, д. 16) посредством почтовой связи;

- направить электронное письмо на почту ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ» в сети «Интернет»: psrb-pr@yandex.ru;

- передать лично в Администрацию ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ»: 169600, Республика Коми, г. Печора, Печорский проспект, д. 71.

2. изложить лично на приеме по личным вопросам: главному врачу, заместителю главного врача по медицинской части.

Предложение - обращение, изложенное в письменной или устной форме, содержащее указание на недостатки в работе, не связанные с нарушением прав и интересов граждан, подавших обращение, а также на конкретные пути и способы решения затронутых проблем.

Заявление - обращение, изложенное в письменной или устной форме, по поводу реализации прав и законных интересов граждан, не связанное с их нарушением.

Жалоба - обращение, изложенное в письменной или устной форме, по поводу восстановления нарушенных прав, свобод или законных интересов Пациента либо прав, свобод или законных интересов других лиц, несогласия с решением, действием (бездействием) сотрудников ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ».

Все обращения (предложения, заявления, жалобы) граждан подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».