

Правила оказания платных медицинских услуг АО «Семейный доктор»



Содержание

1.	Термины и понятия	3
2.	Информация об исполнителе и предоставляемых и медицинских услугах	5
3.	Условия предоставления платных медицинских услуг	6
4.	Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг	7
5.	Общие правила оказания услуг	9
6.	Порядок предоставления услуг в поликлиниках, стационарах одного дня и стационарах круглосуточного пребывания	11
7.	Порядок предоставления платных медицинских услуг на дому	13
8.	Порядок предоставления платных медицинских услуг несовершеннолетним пациентам	15
9.	Выдача медицинской документации	16
10.	Личный кабинет	17
11.	Обращения пациентов	18
12.	Режим работы и контакты	20
13.	Правила получения услуг в рамках программ комплексного медицинского обслуживания	21
13.8	Исключения из программ комплексного обслуживания	25

Настоящие правила разработаны на основании Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждённых Постановлением Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 г. и иных нормативных актов Российской Федерации, регламентирующих предоставление платных медицинских услуг, и определяют порядок и условия предоставления АО «Семейный доктор» Пациентам платных медицинских услуг.

1. Термины и понятия

1.1. «Платные медицинские услуги» — медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счёт личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

1.2. «Заказчик» — лицо, заключающее договор на оказание платных медицинских услуг, и на которое возлагается обязанность оплачивать оказываемые по Договору медицинские услуги;

1.3. «Пациент» — лицо, которому оказываются медицинские услуги в соответствии с настоящим Договором. Пациент может являться одновременно Заказчиком по Договору;

1.4. «Законный представитель» — лицо, представляющее интересы недееспособного лица, являющегося Пациентом по Договору: родитель, усыновитель, опекун, попечитель. Законный представитель может являться одновременно Заказчиком по Договору;

1.5. «Доверенное лицо» — лицо, которое представляет интересы Заказчика и (или) Пациента по Договору и которому Пациент (его Законный представитель) доверяет получать информацию о состоянии здоровья Пациента и иные сведения, относящиеся к врачебной тайне;

1.6. «Информированное добровольное согласие» — выраженное в письменной форме установленного образца согласие Пациента или его Законного представителя на медицинское вмешательство.

1.7. «Медицинское вмешательство» — выполняемые медицинским работником по отношению к Пациенту виды медицинских обследований и/или медицинских манипуляций, затрагивающих физическое или психическое состояние человека и имеющих профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность;

* Прим.: далее везде, где это не влечёт двойственного толкования, под термином «Пациент» понимается как сам пациент, так и его законный представитель, либо его доверенное лицо.

1.8. «Прейскурант услуг» – перечень платных медицинских услуг, оказываемых в АО «Семейный доктор», с указанием их стоимости. Прейскурант услуг размещён в свободном доступе на стойке информации в регистратурах поликлиник и госпитального центра, а также на сайте www.fdoctor.ru;

1.9. «Система электронной очереди» – интеллектуальная система, определяющая очередность приёма Пациентов врачом (медицинской сестрой);

1.10. «Медицинская карта» – основной первичный медицинский документ Пациента, оформляемый при первом обращении Пациента за медицинской помощью и содержащий значимые сведения о Пациенте, а также обо всех проведённых в отношении Пациента медицинских исследованиях и/или манипуляциях, назначенном лечении и ходе его проведения. Медицинская карта ведётся в АО «Семейный доктор» в электронном виде в соответствии с ГОСТ Р 52636-2006 «Национальный стандарт РФ «Электронная история болезни».

1.11. «Программа медицинского обслуживания» – оплаченный путём авансирования комплексный пакет услуг, оказываемых Пациенту на заранее оговоренных условиях.

1.12. «Личный кабинет» – раздел официального сайта и мобильного приложения АО «Семейный доктор», содержащий медицинскую информацию пациента: историю посещений и назначения специалистов, результаты выполненных анализов и исследований, график приёма лекарственных средств и т. д., и позволяющий осуществлять коммуникацию с администрацией АО «Семейный доктор» – задать вопросы по лечению, записываться на прием, вызывать врача на дом и т. д.

2. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах

2.1. Информация об АО «Семейный доктор», включающая данные о полном наименовании, адреса местонахождения поликлиник, сведения о лицензиях на осуществление медицинской деятельности, прейскурант медицинских услуг, сведения о медицинских работниках (профессиональное образование и квалификация), осуществляющих оказание медицинских услуг, режим работы поликлиник и прочая информация, относящаяся к деятельности АО «Семейный доктор», размещена на информационных стендах (стойках) в регистратурах поликлиник и госпитального центра, а также на сайте www.fdoctor.ru в сети «Интернет».

2.2. Информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи доводится до Пациента путём подписания информированного добровольного согласия перед проведением медицинского вмешательства.

3. Условия предоставления платных медицинских услуг

3.1. АО «Семейный доктор» предоставляет платные медицинские услуги на основании прейскуранта услуг и в соответствии с перечнем работ (услуг), указанным в лицензиях на осуществление медицинской деятельности.

3.2. Платные медицинские услуги предоставляются Пациенту на основании Договора, заключённого между АО «Семейный доктор» и Заказчиком/Пациентом (его законным представителем).

3.3. Цены на предоставляемые платные медицинские услуги устанавливаются администрацией АО «Семейный доктор» и могут быть изменены без уведомления Пациента.

3.4. Платные медицинские услуги могут предоставляться либо в полном объёме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объёме, превышающем объём выполняемого стандарта медицинской помощи.

4. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

4.1. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается между Заказчиком и АО «Семейный доктор» в интересах Пациента в письменной форме перед посещением. Договор на оказание платных медицинских услуг является бессрочным.

4.2. Заказчик может являться одновременно Пациентом, законным представителем Пациента и доверенным лицом.

4.3. Договор заключается в двух экземплярах – для Заказчика и АО «Семейный доктор» – в случае, если Заказчик является Пациентом по договору, а также если Заказчик и Пациент разные лица, но Пациент не достиг возраста 15 лет. Договор заключается в трёх экземплярах – для Заказчика, Пациента и АО «Семейный доктор» – если Заказчик и Пациент разные лица (Пациент старше 15 лет).

4.4. В случае заключения дистанционного договора, договор заключается в электронном виде путём подписания усиленной квалифицированной электронной подписью (УКЭП) АО «Семейный доктор» и усиленной неквалифицированной электронной подписью (УНЭП) Пациента/Заказчика.

4.5. В соответствии с Разделом 6 Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 г. №736 подтверждение подписания документа после авторизации Заказчика на сайте Исполнителя, в «Личном кабинете», мобильном приложении АО «Семейный доктор», а также на иных ресурсах, принадлежащих Исполнителю и позволяющих взаимодействовать дистанционным способом, признаётся надлежащим подписанием такого документа простой электронной подписью Заказчика.

4.6. На каждом посещении медицинского работника составляется заказ (смета), в котором указывается перечень медицинских услуг, подлежащих оказанию на приёме, их количество и стоимость по прейскуранту, который подписывается медицинским работником и Пациентом. По усмотрению Исполнителя заказ-смета может быть подписан Сторонами дистанционным способом.

4.7. Обязательным условием оказания медицинских услуг является оформление Информированного добровольного согласия на медицинские вмешательства, в том числе отдельного согласия на включённые в перечень определённых видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, утверждённый приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2012 г. №390н, которое подписывается Пациентом/Законным представителем пациента.

4.8. Без подписания информированного добровольного согласия Пациентом/Законным представителем пациента оказание медицинских услуг возможно только в случаях, когда пациент/законный представитель пациента не могут выразить свою волю при оказании экстренной медицинской помощи.

4.9. По окончании приёма Пациент подписывает акт оказания медицинских услуг, по усмотрению Исполнителя акт оказания медицинских услуг может быть подписан Сторонами дистанционным способом. Заказчик обязан оплатить предоставленные Пациенту медицинские услуги в сроки и порядке, которые определены договором.

4.10. Заказчику в соответствии с законодательством Российской Федерации выдаётся документ, подтверждающий произведённую оплату предоставленных медицинских услуг.

5. Общие правила оказания услуг

5.1. На территории всех поликлиник и Госпитального центра в целях безопасности пациентов и сопровождающих их лиц действует пропускной режим, поэтому каждый пациент и сопровождающие их лица при визите должны иметь документ, удостоверяющий личность (паспорт, водительское удостоверение), при предъявлении которого в регистратуре выдается индивидуальный пропуск.

5.2. Во избежание задержек в получении услуг прибыть в поликлинику/Госпитальный центр необходимо не менее чем за 15 минут до назначенного времени приёма.

5.3. В случае опоздания Пациента на приём к назначенному времени администрация оставляет за собой право на перенос приёма к другому врачу той же специальности с согласия Пациента, либо на перенос времени приёма на более поздний срок.

5.4. Пациенты, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определённый на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях. Несоблюдение указаний (рекомендаций) врача, в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

5.5. При получении медицинских услуг Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим медицинского учреждения; сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания; информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг; подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от медицинского вмешательства; своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача.

5.6. В случае возникновения осложнений, ухудшения состояния на фоне проводимого лечения, или посещения специалиста, Пациент (его Доверенное лицо) обязан незамедлительно известить об этом по телефону (см. раздел 12 настоящих правил) или своего лечащего врача лично, или администрацию АО «Семейный доктор».

5.7. В случае, если поведение Пациента либо сопровождающих его лиц представляет угрозу для других пациентов, препятствует им в получении медицинских услуг, администрация поликлиник оставляет за собой право отказать Пациенту и сопровождающим его лицам в обслуживании как в текущий момент, так и в будущем.

5.8. Пациенту может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у Пациента противопоказаний к определенному методу диагностики, при нахождении Пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия Пациента либо сопровождающих его лиц угрожают жизни и здоровью медицинского персонала, либо нарушают общественный порядок.

6. Порядок предоставления услуг в поликлиниках, стационарах одного дня и стационарах круглосуточного пребывания

6.1. Все услуги АО «Семейный доктор» предоставляются в соответствии с утвержденным режимом обслуживания, размещенным на стойке информации и регистратуре поликлиник, а также на сайте www.fdoctor.ru.

6.2. Прием Пациентов специалистами осуществляется по предварительной записи, Сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг зависят от расписания конкретного медицинского работника, выбранного Заказчиком/Пациентом для предоставления медицинской услуги. Также информацию о сроках ожидания, в том числе сроках проведения лабораторной, инструментальной диагностики, Заказчик/Пациент может получить при записи на прием, на сайте Исполнителя www.fdoctor.ru, в Личном кабинете, Мобильном приложении.

6.3. Экстренная медицинская помощь оказывается в режиме работы поликлиник незамедлительно, по факту визита Пациента в поликлинику.

6.4. По факту прибытия на прием необходимо сообщить в регистратуру о прибытии – номер кабинета врача сообщается Пациенту (или его Доверенному лицу) сотрудником регистратуры.

6.5. В поликлиниках, не оборудованных системой электронной очереди, прием Пациентов осуществляется в соответствии со временем записи на прием.

6.6. В поликлиниках, не оборудованных системой электронной очереди, прием Пациентов осуществляется в соответствии со временем записи на прием. В случае технической неисправности в работе системы электронной очереди, прием Пациентов также осуществляется в соответствии со временем записи на прием..

6.7. В поликлиниках, оборудованных системой «Электронная очередь», Пациенту выдается персональный пропуск, который необходимо приложить к считывателю у кабинета врача, после чего следует ознакомиться с информацией на мониторе, расположенном над считывателем – номером в очереди и статусом очереди. Приглашение на приём отображается на мониторе и сопровождается звуковым сигналом. До приглашения на приём вход в кабинет крайне нежелателен.

6.8. Приоритетом по приглашению в кабинет врача обладают Пациенты:

- которым необходимо завершить приём (т. е. Пациенты, которые были у данного врача в день приёма ранее, но были направлены на дополнительные лечебно-диагностические манипуляции, с обязательным возвратом на приём к направившему их врачу).
- пришедшие без опоздания к назначенному времени.
- которых вызвал сам врач по экстренным показаниям.

7. Порядок предоставления платных медицинских услуг на дому

7.1. АО «Семейный доктор» оказывает медицинские услуги на дому только в случае, если:

- для оказания эффективной медицинской услуги Пациенту не требуются условия лечебного учреждения, в т. ч. в соответствии с требованиями соблюдения санитарно-эпидемиологического режима;
- состояние Клиента позволяет оказать ему необходимую помощь вне лечебного учреждения.

7.2. На дому оказываются услуги как плановой (в дневное время), так и неотложной скорой медицинской помощи (круглосуточно).

7.3. Вызовы скорой медицинской помощи принимаются в круглосуточном режиме и обслуживаются в неотложном порядке по факту принятия вызова.

7.4. Заявки на оказание плановой медицинской помощи на дому принимаются в дневное время, в любой день недели и обслуживаются в следующем режиме:

- заявка, поступившая до 13:00 (в выходные и праздничные дни до 12:00), в этот же день;
- заявка, поступившая после 13:00 (в выходные и праздничные дни до 12:00), обслуживается на следующий день.

АО «Семейный доктор» оставляет за собой право изменять в случае необходимости режим приёма заявок на оказание медицинской помощи на дому.

7.5. Оказание плановой медицинской помощи на дому осуществляется без привязки к точному времени прибытия врача.

7.6. Обслуживание на дому осуществляется врачом поликлиники, относящейся к территориальной зоне обслуживания.

7.7. В случае форс-мажорной ситуации оказание услуги на дому может быть перенесено на следующий день, о чём Пациент будет уведомлен отдельно.

7.8. Отсутствие Пациента по факту визита врача по адресу, предоставленному при оформлении вызова врача на дом, а также отказ Пациента принять врача, ссылаясь на такие обстоятельства, как распорядок дня семьи Пациента, а также иные особенности уклада семейной жизни, рассматриваются как немотивированный отказ от предоставления медицинской услуги.

7.9. Время подготовки Пациента к предоставлению медицинской услуги на дому не должно превышать 15 минут с момента прибытия врача.

7.10. Если предоставления медицинской услуги на дому оказалось невозможным в связи с обстоятельствами, указанными в п.п. 7.8. и 7.9. либо по иным причинам, зависящим от Пациента, АО «Семейный доктор» вправе квалифицировать данную ситуацию как ложный вызов, подлежащий оплате согласно Прейскуранту, действующему на день оказания услуги.

7.11. Оплата медицинской услуги, оказанной на дому, принимается врачом, при этом врач предоставляет Пациенту акт выполненных работ и кассовый чек.

8. Порядок предоставления платных медицинских услуг несовершеннолетним пациентам

8.1. Пациенты в возрасте от 0 до 15 лет могут находиться на приёме у врача только в присутствии одного из законных представителей. В случае посещения врача ребёнком с иным лицом, не являющимся законным представителем, приём осуществляется только при предъявлении доверенности от законного представителя. Бланк доверенности может быть получен в регистратурах поликлиник.

8.2. В случае прибытия на приём ребёнка в возрасте от 0 до 15 лет без законных представителей, либо уполномоченного ими лица, АО «Семейный доктор» оставляет за собой право отказать в его обслуживании за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи, предусмотренных действующим законодательством РФ.

8.3. Пациенты, достигшие возраста 15 лет (больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше 16 лет), дают информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство/отказ от медицинского вмешательства самостоятельно.

8.4. Информация о состоянии здоровья пациентов в возрасте от 0 до 15 лет предоставляется их законным представителям. Информация о состоянии здоровья пациентов в возрасте от 15 до 18 лет предоставляется самим пациентам, а также до достижения ими совершеннолетия, их законным представителям.



9. Выдача медицинской документации

9.1. Медицинские документы (их копии) и выписки из них выдаются в соответствии с Приказом Минздрава России от 31.07.2020 N 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

9.2. Рекомендации по лечению, направления на инструментальные и лабораторные исследования, лекарственные назначения и проч. документация, относящаяся непосредственно к процессу лечения, выдаётся лечащим врачом во время приёма.

9.3. Рекомендации по лечению, направления на инструментальные и лабораторные исследования, лекарственные назначения и прочая документация, относящаяся непосредственно к процессу лечения, содержатся в персональном электронном кабинете Пациента.

9.4. Рекомендации по лечению, направления на инструментальные и лабораторные исследования, лекарственные назначения и прочая документация, относящаяся непосредственно к процессу лечения, выдаётся лечащим врачом во время приёма на бумажном носителе только по требованию Пациента/Законного представителя пациента.

9.5. Результаты лабораторных и инструментальных исследований размещаются в электронном личном кабинете Пациента и доступны для просмотра без ограничений.

9.6. Отправка медицинской информации на электронную почту производится только с письменного согласия Пациента.

9.5. Выписки из амбулаторных карт, справки для предъявления в государственные органы и прочие медицинские документы, требующие определённого времени для их подготовки, оформляются и выдаются по факту поступления письменного заявления Пациента. Для подачи заявления о выдаче подобных документов необходимо обратиться в регистратуру.

9.6. При необходимости заверения медицинской документации печатями организации следует обратиться в регистратуру поликлиники.

10. Личный кабинет

10.1. АО «Семейный доктор» предоставляет всем своим пациентам возможность получения доступа к личному кабинету.

10.2. Доступ к личному кабинету предоставляется персонально Пациенту при заключении договора на оказание платных медицинских услуг.

10.3. Для получения доступа к персональному электронному кабинету Пациенту необходимо лично обратиться в регистратуру любого из лечебных учреждений АО «Семейный доктор». Удалённым способом доступ не предоставляется.

10.4. Заявка на подключение к личному кабинету принимается строго при предъявлении паспорта, либо другого документа, законодательно установленного в качестве документа, удостоверяющего личность Пациента на территории РФ.

10.5. В случае заключения договора на оказание платных медицинских услуг дистанционным способом, доступ к персональному электронному кабинету Пациента предоставляется автоматически.

10.6. В случае изменения данных, указанных при подключении личного кабинета, Пациент обязан незамедлительно сообщить об этом администрации АО «Семейный доктор», в противном случае АО «Семейный доктор» снимает с себя ответственность за сохранность медицинской информации, размещённой в личном кабинете, и возможные последствия её разглашения. Изменение номера телефона и адреса электронной почты Пациента возможно посредством указания изменённых данных в личном кабинете. Изменение иных персональных данных допускается только на основании письменного заявления Пациента с приложением подтверждающих документов при личном визите в АО «Семейный доктор».

10.7. Личный кабинет является собственностью АО «Семейный доктор» — доступ к личному кабинету (его разделам, функциям) полностью и частично может быть ограничен по усмотрению АО «Семейный доктор» без уведомления Пациента.

10.8. Доступ к системе «Личный кабинет» предоставляется Пациенту в целях его уведомления о результатах проведённых медицинских исследований и/или манипуляций. Пациент/Законный представитель проинформирован и согласен с тем, что размещение в системе «Личный кабинет» результатов проведённых медицинских исследований и/или манипуляцией является подтверждением уведомления Пациента/Законного представителя о таких результатах.

11. Обращения пациентов

11.1. В случае возникновения претензий по качеству медицинской помощи, работе поликлиник и госпитального центра, работников АО «Семейный доктор», претензий сервисного характера Пациент/Законный представитель вправе обратиться с соответствующим устным либо письменным предложением, заявлением или жалобой любым удобным способом:

- почтовая связь: 123242, г. Москва, ул. Баррикадная, д. 19, стр. 3;
- адрес электронной почты для приёма обращений: mailbox@fdoctor.ru;
- в ходе личного приёма главными врачами поликлиник, госпитального центра в установленные графиком приёма дни и часы;
- оставив обращение в книге «Жалоб и предложений», размещённой в Уголке потребителя поликлиник/госпитального центра;
- путём заполнения обращения в соответствующем разделе мобильного приложения, Личного кабинета, сайта Исполнителя, а также иных ресурсов, принадлежащих Исполнителю и позволяющих взаимодействовать дистанционным способом.

11.2. Пациент/Законный представитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Разглашение третьим лицам сведений, составляющих врачебную тайну о факте обращения Пациента за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, согласно законодательству о здравоохранении допускается только с письменного согласия Пациента или его Законного представителя.

11.3. Основания для приостановления исполнения (отказа в исполнении) рассмотрения устных и письменных обращений:

- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия Пациента, Законного представителя, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ (т. е. анонимное обращение), ответ на обращение не даётся;
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается Пациенту/Законному представителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

11.4. Обращения и жалобы в органы государственной власти направляются в форме и способами, указанными на официальных сайтах органов государственной власти.

12. Режим работы и контакты

12.1. Поликлиники АО «Семейный доктор» в плановом режиме работают без выходных, ежедневно с 08:00 до 21:00 в будние, с 08:30 до 21:00 в субботние и с 09:00 до 18:00 в воскресные дни

12.2. В случае изменения планового режима работ поликлиник информация об изменениях размещается в свободном доступе на официальном сайте компании www.fdoctor.ru в сети «Интернет».

12.3. Запись на приём и консультации об услугах:

- по многоканальному телефону 8 (495) 780-07-71 – ежедневно с 07:30 до 22:00
- через электронный личный кабинет
- через интернет-сайт www.fdoctor.ru
- при личном визите – у любого сотрудника регистратуры

12.4. Вызов врача на дом – по телефону 8 (495) 780-07-71:

- скорая медицинская помощь – круглосуточно
- плановая медицинская помощь – ежедневно с 07:30 до 22:00

12.5. В случае изменения графика работы, режима оказания услуг все изменения публикуются на официальном сайте компании www.fdoctor.ru.

13. Правила получения услуг в рамках программ комплексного медицинского обслуживания

13.1. Общие положения

13.1.1. Все лечебно-диагностические мероприятия в рамках Программы медицинского обслуживания (далее – «Программа») проводятся строго по назначению врача, за исключением случаев, когда иное прямо не указано в Программе.

13.1.2. Необходимость оплаты той или иной услуги, оказанной Пациенту, обслуживаемому по Контракту, определяется п. 12.5 настоящих Правил, если иное не оговорено Программой.

13.2. Обслуживание в поликлинике

13.2.1. Медицинская помощь в рамках Программы оказывается в любой из поликлиник АО «Семейный доктор» (далее Поликлиника). Ограничений по территориальному признаку не имеется.

13.2.2. Спектр и кратность услуг, предоставляемых на базе поликлиник в рамках Программы, определены самой Программой.

13.2.3. Выбор лечащего врача и специалиста является правом Пациента/Доверенного лица для получения услуг в поликлинике. Для смены лечащего врача необходимо обратиться к персональному менеджеру.

13.2.4. Запись на инструментальные исследования и лечебные процедуры, забор анализов в рамках Программы производится только при наличии в медицинской карте направления от лечащего врача.

13.2.5. В случае необходимости оплаты услуг, оказанных вне рамок Программы, оплата производится в регистратуре поликлиник в день оказания услуг.

13.2.6. Услуги, предоставляемые в плановом порядке, оказываются по предварительной записи.

13.2.7. Экстренная медицинская помощь оказывается незамедлительно, по факту визита Пациента в поликлинику.

13.2.8. По факту прибытия на приём необходимо сообщить в регистратуру о прибытии, номер кабинета врача сообщается Пациенту (или его Доверенному лицу) сотрудником регистратуры.

13.2.9. В случае опоздания Пациента на приём к назначенному времени Поликлиника оставляет за собой право на перенос приёма к другому врачу той же специальности с согласия Пациента, либо на перенос времени приёма на более поздний срок.

13.3. Обслуживание на дому

13.3.1. Если в Программу не включены услуги скорой медицинской помощи, то медицинская помощь на дому осуществляется только в плановом порядке.

13.3.2. В стоимость Программы включено оказание услуг на дому в пределах МКАД. Обслуживание на дому по адресам, находящимся за МКАД, в Программу не входит и оплачивается отдельно.

13.3.3. Обслуживание на дому осуществляется врачом службы помощи на дому той поликлиники, в зоне обслуживания которой находится адрес, указанный в заявке.

13.3.4. Если Программой предусматривается забор биологических материалов на дому, то материалы должны быть собраны к моменту визита врача, в противном случае забор биоматериалов на дому осуществляется за отдельную плату.

13.3.5. Показания для вызова врача на дом в рамках Программы:

- повышение температуры тела выше 38°C;
- выраженные катаральные явления (кашель, насморк), сопровождающиеся одышкой;
- рвота более 3-4 раз в сутки, диарея более 5 раз в сутки;
- кожные высыпания;
- состояние Пациента, не позволяющее осуществить его транспортировку в поликлинику.

13.4. Оказание планово-профилактических мероприятий (если таковые предусмотрены Программой)

13.4.1. Для каждого планово-профилактического мероприятия, предусмотренного Программой, действует единый нормативный период его проведения, включающий 10 календарных дней до и 10 календарных дней после даты, указанной в Программе (далее по тексту – плановая дата проведения мероприятия), если врачом не назначен иной срок оказания той или иной услуги.

13.4.2. Услуги, предусмотренные Программой, плановые сроки оказания которых либо наступили ранее начала обслуживания по Программе, либо должны наступить позднее даты завершения действия Программы, в Программу не включены и оплачиваются Заказчиком в отдельном порядке.

13.4.3. В случае, если состояние здоровья Пациента не позволяет оказать ему планово-профилактическое мероприятие, Поликлиника, руководствуясь рекомендациями лечащего врача, оставляет за собой право изменить срок проведения данного мероприятия на более поздний либо вовсе отменить его. Стоимость Программы при этом пересмотру не подлежит, выплаты в пользу Пациента за непроведенные мероприятия не осуществляются.

13.4.4. Для своевременного проведения очередного профилактического мероприятия, назначенного Пациенту любого возраста, за исключением детей первого месяца жизни, Пациент (либо его Доверенное лицо) должен самостоятельно обратиться для записи на мероприятие не позднее, чем за 3 (три) дня до срока его проведения.

13.5. Условия, определяющие необходимость оплаты оказанных услуг

13.5.1. Подлежат оплате услуги (если в Программе явно не указано иное):

- оказанные по желанию Пациента либо его Доверенного лица без направления врача;
- оказанные вне периода действия Программы;
- профилактического характера;
- не включённые в Программу обслуживания (см. п.п. 12.8. и 12.9. настоящих Правил);
- включённые в Программу, но оказанные на условиях, не предусмотренных Программой.

13.5.2. Считается ложным и подлежит оплате визит врача на дом, по факту которого:

- отсутствуют признаки заболевания, указанные в п. 12.3.5. настоящих Правил;
- пациент отсутствовал дома;
- время подготовки к проведению медицинских манипуляций составило более 15 минут;
- получен отказ Пациента/Доверенного лица от оказания любой медицинской помощи;
- установлено, что по состоянию здоровья пациент не нуждается в домашнем/постельном режиме.

13.6. Условия Программы, которые могут быть пересмотрены в процессе обслуживания

13.6.1. Если до окончания срока действия Программы остается не менее двух месяцев, Пациент либо его Доверенное лицо вправе однократно в течение всего срока действия Программы обратиться в Поликлинику для внесения следующих изменений в сведения об адресах обслуживания на дому:

- указать второй адрес, по которому в дальнейшем будет осуществляться обслуживание на дому, если в Договоре был указан только один такой адрес;
- указать иной адрес – взамен одного из адресов, указанных в Договоре;
- отказаться от дальнейшего обслуживания по одному из двух адресов;
- изменить ранее указанный интервал времени обслуживания по указанным адресам.

13.6.2. В случае, если новый адрес обслуживания, в отличие от прежнего, находится за пределами МКАД, либо находится в иной зоне удалённости от МКАД, то Поликлиника вправе потребовать доплаты к стоимости Программы обслуживания в следующем размере:

- от 0 до 15 км от МКАД – 15%;
- от 15 до 30 км от МКАД – 30%;
- от 30 до 50 км от МКАД – 50%.

Указанные в данном пункте наценки рассчитываются от стоимости Программы по Прейскуранту на момент подачи заявления о смене адреса обслуживания и не зависят от фактически оставшегося времени обслуживания по Программе.

13.6.3. В случае отказа Пациента, либо его Доверенного лица от производства доплаты, указанной в п. 12.6.2 настоящих Правил, Поликлиника оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг по адресам, находящимся за пределами МКАД.

13.6.4. Для внесения изменений необходимо подать в Поликлинику соответствующее письменное заявление не позднее чем за 5 рабочих дней до дня вступления этих изменений в силу.

13.6.5. Новые условия и стоимость обслуживания указываются в дополнительном соглашении, которое, после его подписания обеими сторонами, считается неотъемлемой частью Договора и используется для определения дальнейших действий обеих сторон в процессе исполнения Договора.

13.6.6. Если состояние здоровья Пациента соответствует одному из состояний, указанных в п. 12.8 настоящих Правил, или же в процессе обслуживания устанавливается группа здоровья Пациента 2Б либо 3, АО «Семейный доктор» вправе увеличить абонентскую плату на 50% прямо пропорционально оставшемуся со дня установления указанных состояний либо групп здоровья периоду обслуживания. При отказе Заказчика от предложенного пересмотра размера абонентской платы АО «Семейный доктор» вправе приостановить обслуживание по Программе до внесения доплаты либо вовсе прекратить Обслуживание.

13.7. Выдача медицинской документации

13.7.1. В Программе указан перечень медицинских документов, которые могут быть представлены в процессе обслуживания по Программе, вся прочая медицинская документация выдаётся за отдельную плату.

13.7.2. Медицинская документация выдаётся только лично Пациенту при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, либо его Доверенному лицу при предъявлении документа, подтверждающего его полномочия.

13.7.3. По окончании действия Программы обслуживания вся медицинская информация предоставляется за отдельную плату, в соответствии с Прейскурантом, действующим на момент получения услуги.

13.8. Исключения из программ комплексного обслуживания

13.8.1. Услуги, не включённые в Программы обслуживания (если в программе прямо не указано иное):

- услуги, не предписанные врачом Поликлиники, не предусмотренные Программой медицинского обслуживания, рекомендованные специалистами сторонних ЛПУ, либо оказываемые по желанию пациента;
- диагностические исследования, консультации, тесты и прочие услуги, связанные с беременностью и дородовым наблюдением, лечением половой дисфункции;
- процедуры, способствующие или предотвращающие половое зачатие, введение и удаление внутриматочных спиралей; обследование для подбора всех видов контрацепции; лечение климактерических проявлений;
- диагностические исследования, лечение, процедуры, пластические и косметологические операции, проводимые с эстетической целью или с целью улучшения психологического состояния, в том числе удаление мозолей, папиллом, родинок, бородавок, невусов, моллюсков, кондилом, коррекция веса;

- стоматологические (за исключением версии программ со стоматологией), логопедические, психотерапевтические услуги, кроме консультативного приёма 1 раз за период обслуживания; услуги онколога, ревматолога, гематолога;
- гормональные, аллергологические и иммунологические, онкомаркеры (кроме ПСА), маркеры аутоиммунных заболеваний, диагностика методом ПЦР (за исключением диагностики заболеваний, передающихся половым путем), исследования кала на дисбактериоз более одного раза за период обслуживания, исследования кала на лямблии иммунологическим методом, лабораторные профили, серологические исследования на инфекции (Ig A, Ig G); бактериологические исследования, коагулограмма; гистологические исследования;
- инструментальные методы диагностики: суточное мониторирование АД, суточное мониторирование ЭКГ (Холтеровское мониторирование), тредмилтест, проведение ЭКГ после фармакологических нагрузок;
- амбулаторные хирургические вмешательства, за исключением острых гнойно-воспалительных заболеваний кожи и подкожной клетчатки (абсцессы, фурункулы, карбункулы);
- манипуляции, связанные с применением лазерных и радиохирургических установок в хирургии, гинекологии, урологии, дерматологии, офтальмологии и отоларингологии;
- расходы на приобретение медицинского оборудования, дополнительных медицинских устройств, приспособлений, лекарственных препаратов, требующихся в ходе инструментального исследования, в том числе в ходе оперативного вмешательства или проведении лечебно-диагностических процедур;
- услуги стационара, включая дневной, подготовка к плановой госпитализации;
- услуги инфекциониста
- услуги травматологического пункта вне режима работы поликлиник;
- диагностика и лечение методами традиционной и народной медицины, включая иглорефлексотерапию, гирудотерапию и прочее;
- курсовые гинекологические, урологические, отоларингологические, офтальмологические манипуляции и процедуры;
- вакцинация и иммунопрофилактика взрослых, за исключением экстренной профилактики столбняка и бешенства;
- рентгеноконтрастные методы исследования, денситометрия, ультразвуковые 3D/4D исследования.

13.8.2. Услуги, предусмотренные Программой, не могут предоставляться Пациенту для лечения следующих заболеваний (наблюдения состояний) (если в Программе явно не указано иное):

- тугоухость 3-4 степени; слепота; ДЦП; гепатит В, С и их осложнения; заболевания, передаваемые половым путем; диагностика и лечение сексуальных расстройств, эректильной и фертильной дисфункции; системные заболевания соединительной ткани; онкологические заболевания; туберкулез, саркоидоз, муковисцидоз; врождённые аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения, демиелинизирующие заболевания нервной системы, хроническая почечная и печеночная недостаточность; сахарный диабет I и II типов и его осложнения; психические заболевания, эпилепсия и эпилептиформный синдром, алкоголизм, наркомания, токсикомания и их прямые последствия, возникшие в связи с этими заболеваниями; профессиональные заболевания.

13.8.3. Услуги, предусмотренные Программой, не могут предоставляться пациенту со следующими заболеваниями (состояниями) (если в Программе явно не указано иное):

- лицо, которое, согласно заключению МСЭК, является либо ребенком-инвалидом (для лиц в возрасте до 18 лет), либо инвалидом I или II группы (для лиц от 18 лет);
- лицо, состояние здоровья которого предопределяет неизбежность вынесения соответствующего заключения МСЭК;
- лицо любого возраста, у которого имеются (или выявлены):
 - заболевания, вызванные ВИЧ-инфекцией; врождённые иммунодефицитные состояния; особо опасные инфекционные болезни, в том числе: чума, холера, оспа, жёлтая и другие высококонтагиозные вирусные геморрагические лихорадки; лучевая болезнь; психические расстройства и расстройства поведения, алкоголизм, наркомания, токсикомания; туберкулёз; врождённые аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения, а также наследственные, врождённые и приобретённые заболевания с выраженным нарушением функций органов и систем; системные поражения соединительной ткани, хронические тяжелые заболевания; генерализованные поверхностные и глубокие микозы; злокачественные новообразования; гематологические заболевания, в том числе — гемобластозы, цитопении, наследственные гемопатии; эндокринные заболевания, сопровождающиеся выраженной недо-

статочностью функций внутренних желез (надпочечниковая недостаточность, болезнь Иценко-Кушинга, аденомы гипофиза); системное поражение скелета, пороки развития ОДА, ДЦП при невозможности самостоятельно передвигаться; ХОБЛ, тяжелое течение;

- ребёнок первого года жизни со следующими состояниями (заболеваниями): глубоко недоношенный (вес при рождении менее 1500 г, срок гестации менее 32 недель беременности); тяжелая асфиксия в родах; гемолитическая болезнь новорождённого, желтушная форма, тяжёлое течение (позднее заменное переливание крови или без заменного переливания крови); сепсис, тяжёлое течение; внутриутробные инфекции, генерализованные формы; гидроцефалия (врождённая и приобретённая), микроцефалия; спинномозговая грыжа; внутрижелудочковые и субарахноидальные кровоизлияния с последующим менингоэнцефалитом; диабетическая фетопатия; тяжёлая родовая травма.

13.8.4. Исключения из стоматологических услуг:

- замена пломб по профилактическим и косметическим показаниям;
- восстановление коронковой части зуба при разрушении более, чем 1/3 пломбировочными материалами, с использованием анкерных и стекловолоконных штифтов;
- эстетическая реставрация; восстановление клиновидного дефекта;
- перелечивание зубов, ранее леченных эндодонтически;
- профилактические и косметические мероприятия (покрытие зубов фторсодержащими материалами, глубокое фторирование; герметизация фиссур, снятие пигментного налёта, снятие зубных отложений);
- протезирование и подготовка к нему;
- ортодонтическое лечение;
- имплантология;
- удаление ретинированных и дистопированных зубов, по ортодонтическим и ортопедическим показаниям;
- плановые хирургические вмешательства, в т. ч. и с диагностической целью;
- лечение хронических периодонтитов вне стадии обострения;
- лечение воспалительных заболеваний слизистой оболочки полости рта;
- условное лечение зуба (без гарантии);

- терапевтическое и хирургическое лечение пародонтоза;
- отбеливание эмали зубов методом «Air-Flow»;
- снятие зубных отложений с помощью ультразвука по медицинским показаниям (за исключением однократного снятия за период обслуживания);
- лечение врождённых заболеваний и аномалий развития.

13.9. Связь с ведущим врачом, персональным менеджером

Телефон Call-центра: +7 (495) 780-07-71

12.9.1. Связь с персональным менеджером:

- по телефону – в будние дни с 09:00 до 18:00
- по e-mail – в будние дни с 09:00 до 18:00

Контактные данные менеджера предоставляются в течение 3-х рабочих дней с даты начала обслуживания по Программе.

13.9.2. Связь с ведущим врачом (если данная услуга предусмотрена Программой):

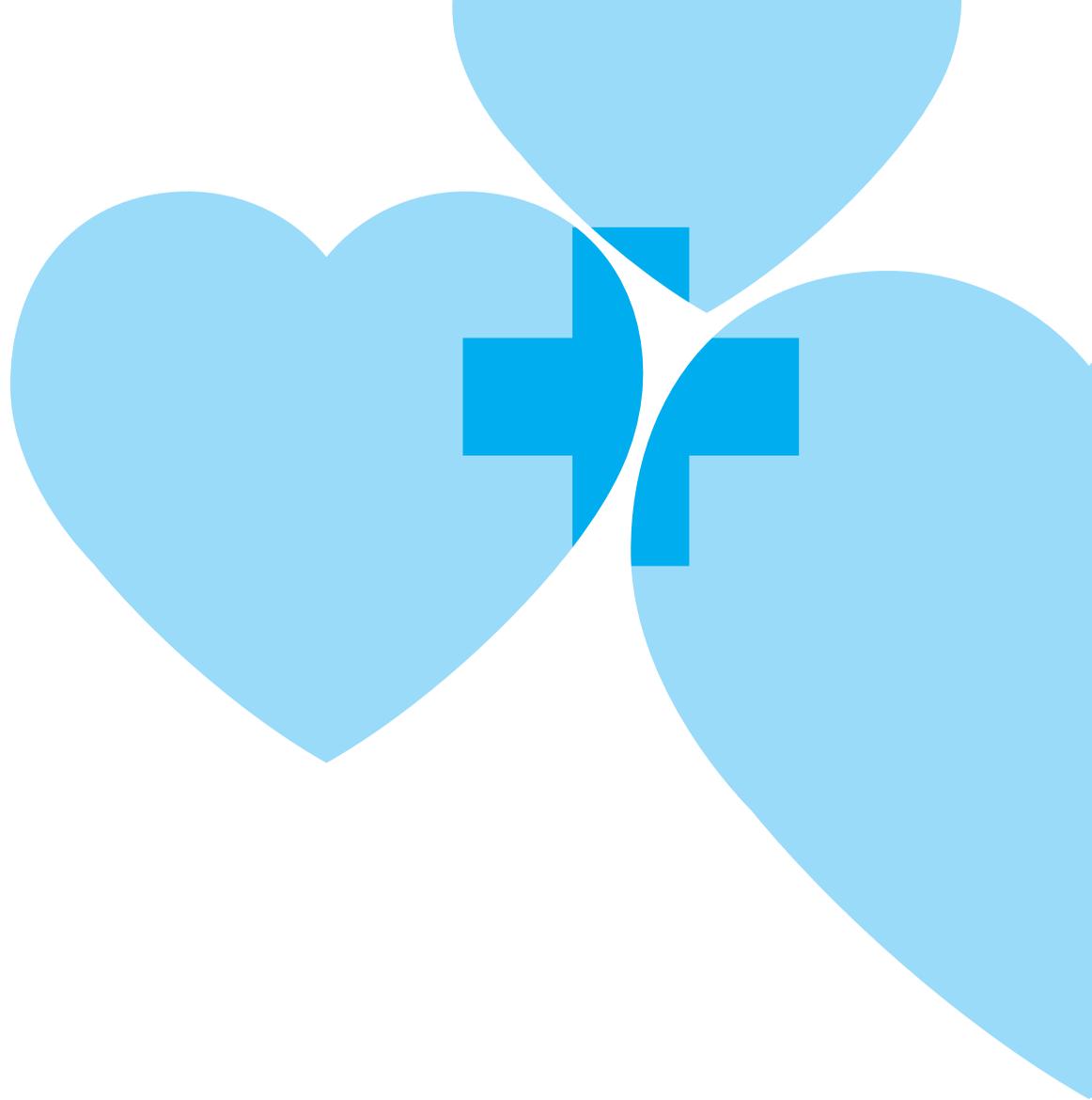
- по мобильному телефону – в будние дни с 08:30 до 18:00
- посредством SMS-сообщений – ежедневно с 08:00 до 21:00

ВНИМАНИЕ!

В случае ухудшения самочувствия или появления первых признаков осложнений на фоне проводимого лечения Пациент/Доверенное лицо обязан незамедлительно сообщить об этом своему лечащему врачу посредством мобильной телефонной связи. Если же ведущий врач недоступен по мобильному телефону, Пациент/Доверенное лицо обязан незамедлительно позвонить в Call-центр и сообщить администрации АО «Семейный доктор» о факте ухудшения самочувствия/появления первых признаков осложнений.

13.9.3. Связь с заведующим отделением (если данная услуга предусмотрена Программой):

- по телефону – в будние дни с 09:00 до 18:00
- по e-mail – в будние дни с 09:00 до 18:00



АО «Семейный доктор» оставляет за собой право внесения изменений в данные «Правила». Все изменения отображаются на официальном сайте компании www.fdoctor.ru и являются публичной офертой.