Приложение №1 к приказу МБУЗ ГП №12

От \_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач МБУЗ ГП № 12

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.И. Шевченко

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017 г.

**Регламент**

**деятельности работников муниципального бюджетного учреждения здравоохранения Городская поликлиника №12, принимающих участие в оказании платных медицинских услуг населению.**

* 1. Регламент деятельности работников, занятых оказанием платных медицинских услуг вводится для выполнения сотрудниками МБУЗ ГП №12 профессиональной деятельности, обеспечивающей получение пациентами платной медицинской помощи надлежащего качества, а так же для соблюдения прав и обязанностей пациентов при получении платной медицинской помощи в данном учреждении.
  2. МБУЗ ГП №12 может предоставлять за плату все виды плановой, консультативной, диагностической и лечебной помощи сверх видов и объемов медицинской помощи, предусмотренных муниципальными заданиями на выполнение Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, утвержденных в установленном порядке, и мероприятий федеральных, региональных целевых программ.
  3. При оказании платных медицинских услуг населению руководствоваться - Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 года №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Положением по организации оказания платных медицинских услуг в МБУЗ ГП №12.

Платные медицинские услуги в МБУЗ ГП №12 осуществляются в соответствии с лицензией на медицинскую деятельность № ЛО-23-01-011791 от 06.12.2017 года.

**Условия и порядок оказания услуг.**

1.Пациент обращается в регистратуру для уточнения информации о предоставлении платных медицинских услуг.

2.Медицинский регистратор в момент прихода пациента в поликлинику осуществляет следующие действия:

- соблюдает правила встречи пациента;

- представляется пациенту, называя имя и должность;

- уточняет цель прихода в поликлинику;

- разъясняет пациенту необходимость заполнения медицинской карты, информированных согласий, договоров на медицинское обслуживание, в случае необходимости оказывает помощь;

- записывает пациента на первичный прием к врачу в удобное для него время, при необходимости проводить пациента к кабинету.

-в случае невыхода врача, предупреждает пациента телефонным звонком или в личном общении, приносить извинения и назначает дату следующего посещения или предлагает лечение у другого специалиста.

- при задержке пациента, по истечении 5 минут, отзванивается пациенту, уточняя причину задержки.

Медицинский регистратор сообщает руководству обо всех нестандартных ситуациях (конфликтах и происшествиях), касающихся пациентов и сотрудников.

Для повышения качества обслуживания медицинский регистратор обязан:

- накануне напоминать по телефону первичным и повторным пациентам, о времени приема врача (фиксировать результаты);

- обзванивать пациентов, не явившихся на прием без предупреждения (фиксировать результаты звонка);

3.Врач проводит осмотр пациента и заполняет медицинскую документацию. Вместе с пациентом определяет объем работы, сроки ее выполнения, согласно внутренним приказам в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи, объясняет пациенту методы лечения и предупреждает о возможных осложнениях, возникающих в процессе лечения, которые могут привести к изменению сроков лечения. Подписывает с пациентом план лечения и «информированное согласие» на проведение оговоренного лечения. Составляет перечень услуг, необходимых для выполнения работы, что является приложением №1 к договору в 2-х экземплярах, направляет медицинскую сестру и пациента с документами на оплату.

4.Исполняющий обязанности кассир МБУЗ ГП №12 на основании действующего прейскуранта и составленного врачом перечня услуг, с учетом паспортных данных полученных при предъявлении паспорта пациентом, либо лицом представляющим его интересы (полномочия которого оформлены надлежащим образом) или полученные из информационной базы в день обращения пациента или его представителя, оформляет «договор на оказание платных медицинских услуг», производит расчет с пациентом или его представителем. Все документы оформляются в 2-х экземплярах (в 3-х экземплярах в случае оформления трехстороннего договора), один экземпляр остается у и.о.кассира. На руки пациенту выдаются: договор на оказание платных медицинских услуг, приложение №1 к договору, кассовый чек (квитанция). С этими документами пациент возвращается к врачу.

5.Врач проводит лечение в соответствии с определенным объемом работы и в указанные сроки. При изменении плана лечения с пациентом заключается новый договор с учетом перерасчета.

6.Медицинская сестра кабинета проводит подготовку рабочего места врача к проведению медицинских манипуляций.

7.Возврат денежных средств осуществляется по рапорту заведующего отделением (врача) за подписью заместителя главного врача по медицинской части. В случае разногласий между заказчиком и исполнителем по вопросу качества оказанных услуг спор между сторонами рассматривается заместителем главного врача по медицинской части и врачебной комиссией МБУЗ ГП №12. После заключения заместителя главного врача по медицинской части и врачебной комиссии о возврате, к вышеперечисленному пакету документов прикладывается заявление пациента, договор и кассовый чек и предоставляется главному врачу на согласование возврата денежных средств.

Прием пациентов на платной основе осуществляется в соответствии с режимом работы МБУЗ ГП №12, который доводится до сведения пациентов при заключении договора. Прием денежных средств и заключение договора на оказания платных медицинских услуг кассиром осуществляется с 08.00ч до 16.30ч.

Все пациенты могут по желанию пройти обследование и лечение у любого специалиста МБУЗ ГП №12 на платной основе.

**Условия и порядок оказания услуг**

**по добровольному медицинскому страхованию.**

1.Пациент обращается к медицинскому регистратору поликлиники, имея при себе паспорт и полис добровольного медицинского страхования. Прием пациента осуществляется согласно полученного гарантийного письма от страховой медицинской компании.

2.Медицинский регистратор согласовывает с пациентом дату и время визита к врачу и осуществляет предварительную запись пациента.

3.Врач проводит осмотр пациента и заполняет медицинскую документацию. Вместе с пациентом определяет объем работы согласно программам страховой медицинской компании, сроки ее выполнения, согласно внутренним приказам в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи, объясняет пациенту методы лечения и предупреждает о возможных осложнениях, возникающих в процессе лечения, которые могут привести к изменению сроков лечения. Подписывает с пациентом «план лечения» и «информированное согласие» на проведение оговоренного лечения. Составленный «план лечения» передает медицинскому регистратору для согласования со страховой медицинской компанией.

4.Медицинский регистратор МБУЗ ГП №12 отправляет в страховую медицинскую компанию сканированную копию составленного «плана лечения». Отслеживает получения гарантированного письма или отказа в оплате данного лечения. Информирует врача и пациента о получении гарантийного письма или отказе страховой медицинской компании в оплате данного лечения.

5.Врач проводит лечение в соответствии с определенным объемом работы и в указанные сроки. При изменении плана лечения с пациентом заключается новый «план лечения» с учетом перерасчета и согласования со страховой компанией.

6.Медицинская сестра кабинета проводит подготовку рабочего места врача к проведению медицинских манипуляций.

7.По окончании лечения заведующий терапевтическим отделением формирует сведения по услугам, оказанным в рамках договоров добровольного медицинского страхования и передают данные сведения ежемесячно, до 1-го числа месяца следующего за отчетным, в планово-экономический отдел.

8.Экономист ежемесячно, в срок до 5-го числа месяца, следующего за отчетным, формирует, на основании сведений переданных из отделений, реестр за услуги, оказанные по договорам добровольного медицинского страхования. Реестр передается в бухгалтерию для выставления счета и акта выполненных работ.

* 1. **Права и обязанности сторон при оказании платных медицинских услуг.**

Исполнитель обязан:

1. Своевременно и качественно оказать Заказчику медицинские услуги в установленный договором срок;

2. Предоставить Заказчику доступную для его понимания достоверную информацию о предоставляемых услугах до подписания договора;

3. При оказании медицинских услуг использовать методы профилактики, диагностики, лечения, медицинские технологии, лекарственные средства, дезинфекционные средства, разрешенные к применению в установленном законом порядке;

4. Обеспечить Заказчика в установленном порядке информацией, включающей в себя сведения о разрешении (лицензии) на медицинскую деятельность, о месте оказания услуг, режиме работы, перечне платных медицинских услуг, их стоимости, условиях предоставления и получения этих услуг, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов;

5. Обеспечить выполнение принятых на себя обязательств по оказанию медицинских услуг силами собственных специалистов или сотрудников медицинских учреждений, имеющих с Исполнителем договорные отношения;

6. Вести установленную законодательством медицинскую документацию, а также учет видов, объемов и стоимости оказываемых Заказчику услуг;

7. Обеспечить Заказчику непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и выдать по письменному требованию Заказчика или его представителя копии медицинских документов, отражающих состояние здоровья Заказчика;

8. Хранить в тайне информацию, содержащуюся в медицинской документации Заказчика, и предоставлять ее без согласия Заказчика в установленных законом случаях.

Исполнитель имеет право:

1. Требовать от Заказчика предоставления всей информации, необходимой для качественного и полного оказания ему медицинских услуг;

2. В случае возникновения потенциальной угрозы жизни и здоровью Заказчика, а также в иных неотложных ситуациях, действуя в условиях крайней необходимости, самостоятельно определять объем исследований, манипуляций, оперативных вмешательств, необходимых для установления диагноза, обследования и оказания медицинской помощи, в том числе и не предусмотренной договором;

3. В случае невозможности оказания услуги отказаться от исполнения обязательств по договору при условии возврата Заказчику стоимости оплаченной услуги.

4. Требовать от Заказчика полной оплаты оказанных услуг.

Заказчик обязан:

1. Своевременно оплатить стоимость услуги;

2. Сообщить Исполнителю сведения, необходимые для качественного исполнения услуги (реакция на медикаменты, перенесенные заболевания и пр.);

3. Соблюдать в полном объеме правила и условия получения медицинской услуги, установленные Заказчиком, неукоснительно соблюдать рекомендации врачей;

4. Своевременно информировать Исполнителя о любых обстоятельствах, препятствующих исполнению Заказчиком условий договора, а также о необходимости изменения назначенного Заказчику времени получения медицинской услуги.

Заказчик имеет право:

1. Получать от Исполнителя полную, доступную для понимания, своевременную информацию о получаемой медицинской услуге;

2. Отказаться от получения услуги на любом этапе и получить оплаченную сумму, с возмещением Исполнителю фактически понесенных затрат.

Ответственность сторон

1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем условий договора Заказчик вправе по своему выбору потребовать:

назначения нового срока оказания услуги; уменьшения стоимости предоставленной услуги; исполнения услуги другим специалистом; расторжения договора и возмещения убытков, в том числе понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги, если это необходимо, в других медицинских учреждениях.

2. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло не по его вине или в результате действий непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством.

Заместитель главного врача

по медицинской части А.А. Кащенко

Заместитель главного врача

по экономическим вопросам О.В. Маляева

Главная медицинская сестра Н.В. Вакуленко