ПАМЯТКА ПАЦИЕНТА

о правах и обязанностях при получении медицинской помощи в клиниках

ООО «Диамед» и ООО «Диамед+»

Дорогой пациент! Мы рады, что доверяете нам своё здоровье. Эта памятка коротко рассказывает, на какие права вы можете опираться и что поможет нам сделать ваш приём комфортным и безопасным. Памятка основана на Федеральном законе от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Законе РФ «О защите прав потребителей».

1. Ваши права

Получать медицинскую помощь в объёме и на условиях, предусмотренных договором (при платных услугах), а также в экстренной форме — безотлагательно и бесплатно для всех без исключения.

Уважительное и гуманное отношение: обход, приёмы и процедуры проводятся медицинским работником, а не посторонними; в процессе лечения вас окружают вниманием и уважением, разглашение сведений о вас недопустимо.

Выбор и замена врача. Вы вправе просить о выборе врача с учётом его согласия, а при наличии оснований — о его замене; обращаться к руководству клиники по этим вопросам.

Получать в доступной форме информацию о состоянии своего здоровья, о диагнозе, целях, методах оказания помощи, связанном с ними риске и возможных вариантах вмешательства, о последствиях и предполагаемых результатах лечения.

Давать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказаться от него. За несовершеннолетних до 15 лет (при наркологическом вмешательстве — до 18 лет) решение принимает законный представитель.

Получать сведения о лицензии клиники, квалификации и специальности медицинских работников, о применяемых методах оказания помощи и о ценах на услуги — до заключения договора и в любой момент обращения.

Знакомиться со своей медицинской документацией и получать на её основании консультации у других специалистов, а также медицинские документы (выписки, копии, справки), отражающие состояние здоровья.

На условия пребывания в клинике, отвечающие санитарно-гигиеническим требованиям, и на облегчение боли, связанной с заболеванием или вмешательством, доступными методами и лекарствами.

Обращаться с жалобами и предложениями: к руководителю клиники, по телефону и электронной почте, а также в Росздравнадзор, Роспотребнадзор и в суд. Ваше обращение рассматривается в сроки, установленные законом.

Отказ от платных услуг не может служить основанием для уменьшения видов и объёма медицинской помощи, которая предоставляется вам бесплатно в рамках программы государственных гарантий.

Получать документы для оформления налогового вычета на лечение: копию договора, справку об оплате медицинских услуг по форме ФНС, рецептурный бланк с пометкой (при необходимости).

2. Ваши обязанности

Заботиться о своём здоровье и здоровье тех, кого вы привели на приём (детей, близких).

Указывать при обращении достоверные сведения о себе: фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения, данные документа, удостоверяющего личность, сведения о полисе ОМС и о месте жительства; сообщать об их изменении.

Сообщать врачу всю информацию о состоянии здоровья, перенесённых и имеющихся заболеваниях, аллергии, принимаемых лекарствах — от полноты этих сведений напрямую зависит ваша безопасность.

Выполнять назначения и рекомендации лечащего врача, соблюдать режим лечения. Если назначения вам непонятны — не стесняйтесь переспросить, мы обязательно объясним.

Соблюдать правила внутреннего распорядка клиники: приходить к назначенному времени, предупреждать об отмене визита, соблюдать тишину и чистоту в помещениях, не пользоваться распорядком в ущерб другим пациентам.

Своевременно и в полном объёме оплачивать услуги, оказанные по договору, и подписывать необходимые медицинские документы (информированное согласие, план лечения и другие).

Проявлять уважение к медицинским работникам и другим пациентам, беречь имущество клиники.

Информировать клинику об изменении контактных данных, если вы находитесь под наблюдением.

3. Обращаем ваше внимание

Медицинская помощь в экстренной форме оказывается безотлагательно и без взимания платы, а также без предъявления документов, удостоверяющих личность, и полиса ОМС.

Платные медицинские услуги оказываются только по вашему добровольному волеизъявлению, оформленному письменно. Перед оплатой вы можете ознакомиться с перечнем услуг и прейскурантом — они размещены на стенде и на сайте клиники.

Договор заключается в письменной форме в двух экземплярах; один экземпляр выдаётся вам вместе с документами об оплате (кассовый чек, квитанция).

Врачебная тайна: сведения о факте обращения, состоянии здоровья и диагнозе не разглашаются без вашего согласия, кроме случаев, прямо предусмотренных законом.

Если услуга не может быть предоставлена по медицинским противопоказаниям, клиника письменно уведомит вас об отказе с указанием причин и вернёт оплату.

4. Куда обратиться

По вопросам качества услуг, прав и обязанностей пациента вы можете обратиться:

— к руководителю клиники (лично, письменно или по телефону);

— по электронной почте клиники и через книгу отзывов и предложений;

— в Управление Росздравнадзора по Самарской области — по вопросам качества медицинской помощи;

— в Управление Роспотребнадзора по Самарской области — по вопросам защиты прав потребителей.

Обращения рассматриваются в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и законодательством о защите прав потребителей.

Будем рады, если памятка поможет вам чувствовать себя в клинике уверенно. Берегите себя — а мы рядом, если понадобится помощь.